



**FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y RECURSOS HUMANOS
ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN**

**SATISFACCIÓN LABORAL Y SU RELACIÓN CON EL
DESEMPEÑO LABORAL DE LOS TRABAJADORES DE
COLAROMO SRL, ATE, 2021**

**PRESENTADA POR
JUNIOR ISAÍAS MARTINEZ GANOZA**

**ASESOR
VALERIANO ENRIQUE TRANCON PEÑA**

TESIS

PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE LICENCIADO EN ADMINISTRACIÓN

**LIMA – PERÚ
2022**



CC BY-NC-ND

Reconocimiento – No comercial – Sin obra derivada

El autor sólo permite que se pueda descargar esta obra y compartirla con otras personas, siempre que se reconozca su autoría, pero no se puede cambiar de ninguna manera ni se puede utilizar comercialmente.

<http://creativecommons.org/licenses/by-nc-nd/4.0/>



USMP
UNIVERSIDAD DE
SAN MARTÍN DE PORRES

**FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y RECURSOS
HUMANOS
ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN**

TESIS

**SATISFACCIÓN LABORAL Y SU RELACIÓN CON EL
DESEMPEÑO LABORAL DE LOS TRABAJADORES DE
COLAROMO SRL, ATE, 2021.**

**PARA OPTAR
EL TÍTULO PROFESIONAL DE LICENCIADO EN ADMINISTRACIÓN**

**PRESENTADO POR:
JUNIOR ISAÍAS MARTINEZ GANOZA**

**ASESOR:
DR. VALERIANO ENRIQUE TRANCON PEÑA**

**LIMA, PERÚ
2022**

Dedicatoria

A mi familia
quien siempre me apoyó
durante toda mi carrera
con sus palabras
de aliento incondicional.

Agradecimiento

En primer lugar,
a Dios por ser
mi fuente de inspiración y,
en segundo lugar,
a mi familia por demostrarme
lo valioso que soy para ellos.

ÍNDICE

Reconocimiento	iii	
Índice		iv
Resumen		v
Abstract		vi
INTRODUCCIÓN		7
CAPITULO I MARCO TEÓRICO		11
1.1. Antecedentes		11
1.1.1. Antecedentes Nacionales.....		11
1.1.2. Antecedentes Internacionales		Error! Bookmark not defined.
1.2. Bases Teóricas		18
1.2.1. Teoría de la administración relacionada a la satisfacción laboral		18
1.2.2. Satisfacción laboral.....		Error! Bookmark not defined.
1.2.3. Desempeño laboral.....		24
1.3. Definiciones de Términos básicos.....		Error! Bookmark not defined.
CAPÍTULO II HIPÓTESIS Y VARIABLES		34
2.1. Formulación de hipótesis principal		Error! Bookmark not defined.
2.2. Variables y definición operacional.....		35
CAPÍTULO III METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN.....		Error! Bookmark not defined.
3.1. Diseño metodológico.....		37
3.2. Diseño muestral		Error! Bookmark not defined.
3.3. Técnicas de recolección de datos.....		Error! Bookmark not defined.
3.4. Técnicas estadísticas para el procesamiento de la información		41
CAPÍTULO IV RESULTADOS		Error! Bookmark not defined.
CAPÍTULO V DISCUSIÓN		Error! Bookmark not defined.
5.1. Discusión de Resultados.....		Error! Bookmark not defined.
CONCLUSIONES.....		Error! Bookmark not defined.
RECOMENDACIONES.....		Error! Bookmark not defined.
FUENTES DE INFORMACIÓN.....		65
ANEXOS		Error! Bookmark not defined.

Índice de tablas

Tabla 1	21
Tabla 2	37
Tabla 3	40
Tabla 4	43
Tabla 5	45
Tabla 6	47
Tabla 7	48
Tabla 8	49
Tabla 9	50
Tabla 10	51
Tabla 11	52

Índice de figuras

Figura 1	53
Figura 2	54
Figura 3	55
Figura 4	56
Figura 5	57
Figura 6	58
Figura 7	59
Figura 8	60

RESUMEN

La presente investigación titulada *Satisfacción laboral y su relación con el desempeño laboral de los trabajadores de Colaromo SRL, Ate, 2021* tuvo como objetivo determinar la relación existente entre la satisfacción laboral y el desempeño laboral de los trabajadores de esta empresa comercializadora de alcohol. En el aspecto metodológico, esta investigación es de enfoque cuantitativo, presenta la investigación denominada descriptiva correlacional y de nivel aplicada. Asimismo, tiene un diseño no experimental de corte transversal. Debido a que la población estuvo conformada por 20 trabajadores, se optó aplicar el instrumento de investigación a una muestra censal. Este instrumento estuvo conformado por 20 preguntas correspondientes a ambas variables. En relación a las conclusiones, se contrastó la hipótesis principal; es decir, sí existe relación directa, moderada y significativa ($p=0.000 < 0.05$; $r = 0.498$) entre la satisfacción laboral y el desempeño laboral de los trabajadores de Colaromo SRL en el 2021. En torno a la relación de las hipótesis derivadas, estas también quedaron contrastadas siendo las condiciones de trabajo y la remuneración salarial en una baja relación; el reconocimiento personal, en una relación moderada y la significación de la tarea, en una alta relación.

Palabras clave: satisfacción laboral – desempeño laboral – significación en la tarea – condiciones de trabajo – proactividad – capacidad de servicio

ABSTRACT

The present research entitled Job satisfaction and its relationship with the job performance of the workers of Colaromo SRL, Ate, 2021 aimed to determine the relationship between job satisfaction and job performance of the workers of this alcohol marketing company. In the methodological aspect, this research has a quantitative approach, it presents the so-called correlational descriptive research and applied level. It also has a non-experimental cross-sectional design. Because the population consisted of 20 workers, it was decided to apply the research instrument to a census sample. This instrument consisted of 20 questions corresponding to both variables. Regarding the conclusions, the main hypothesis was contrasted; that is, there is a direct, moderate and significant relationship ($p = 0.000 < 0.05$; $r = 0.498$) between job satisfaction and job performance of Colaromo SRL workers in 2021. Regarding the relationship of the derived hypotheses, These were also contrasted with working conditions and salary remuneration in a low relation; personal recognition, in a moderate ratio and the significance of the task, in a high ratio.

Keywords: job satisfaction – job performance – significance in the task – working conditions – proactivity – service capacity

INTRODUCCIÓN

Descripción de la situación problemática

La situación en Perú respecto a la **satisfacción laboral** de los trabajadores resulta ser un tanto desalentadora debido a que, según un informe del diario *La República* (24 de enero de 2020), solamente un 24% de los trabajadores peruanos se sienten satisfechos en sus puestos de trabajo y en la realización de sus funciones. En otro informe de la web Info Capital Humano se manifiesta que las empresas ya no solamente propician a los clientes y sus experiencias, sino que ahora dan especial prioridad a la experiencia del empleado o lo que Ibarra (s/f.) denomina *employee experience* ya que logrando empleados felices o con satisfacción laboral se puede lograr varias mejoras como aumento del 40% de **desempeño laboral** y 80% de mayor creatividad para el desarrollo de las actividades a realizar, mejor comprometimiento con la empresa y reducción de hasta un 60% de rotación de personal.

De otro lado, Comercial Lazo Romo o Colaromo como se le conoce comercialmente, es una empresa fundada por Hugo Lazo Romo en 1981 e inició como una empresa individual de responsabilidad limitada (E.I.R.L.) y que, tras el fallecimiento de su fundador, sus hijos y esposa se convirtieron en los socios de esta empresa cambiando de régimen tributario a una Sociedad de Responsabilidad Limitada (S.R.L.) que está dedicada a la comercialización de alcohol etílico de calidad superior mas no a la producción de este bien. Entre los principales tipos de alcohol que comercializa se encuentran los rectificadas de 96°, anhidro de 99° y alcohol industrial. Asimismo, Colaromo queda ubicada en el distrito de Ate.

Como se menciona en el acápite del diseño muestral, esta empresa cuenta de 20 trabajadores quienes, a su vez, desempeñan distintas labores en las cuatro

áreas de Colaromo: comercial, operaciones, gerencia y administración. En esta última se halla logística, recursos humanos y contabilidad.

A través de conversaciones sostenidas con algunos trabajadores, estos manifiestan que su esfuerzo en las labores que realizan al interior de la empresa no es reconocido como se debería por su jefe o superior. Por otro lado, el horario de trabajo es controlado por el vigilante lo que demora el ingreso. En otras ocasiones, la hora de salida es irrespetada ya que hay ocasiones en la que los trabajadores deben quedarse varios minutos adicionales a su hora de salida de la empresa porque deben atender pedidos de última hora y deben ser cumplidos ese mismo día. Este hecho genera retraso en los pagos de fin de mes y por lo tanto, los trabajadores reclaman sus horas extra a sus jefes para que, posteriormente, sea regularizada.

Algunos colaboradores de Colaromo manifiestan que deben ganar un sueldo más alto que el percibido actualmente ya que consideran que laboran más que otras áreas y otros compañeros de trabajo.

Por otro lado, existen ocasiones en las que el desempeño laboral se disminuye en los trabajadores de Colaromo. En el área logística cuando llega un camión cisterna que debe de ser descargado de manera inmediata porque debe volver a salir de viaje este llega luego del horario de trabajo. Esta situación motiva que el líder de grupo solicite al personal que se quede después del horario de salida (5:00 pm), pero se le olvida reconocer sus horas extras y esto, al mismo tiempo, genera reclamo en los trabajadores.

Otro ejemplo en el que se puede apreciar la disminución en el desempeño laboral está reflejado en el área comercial, cuando se solicita a la encargada de facturación que se quede hasta terminar todos los pedidos luego de su horario

laboral (5:00 pm) porque los pedidos deben de salir temprano pero no se envía el correo al área correspondiente para el pago de su sobre tiempo generando reclamo en la encargada de facturación.

En otras ocasiones, los trabajadores de esta empresa dejan de destacar su capacidad en el área de servicio en la que se desempeñan. Del mismo modo, los trabajadores pueden sentirse limitados en sus conocimientos para la utilización de herramientas e instrumentos relacionados al desenvolvimiento laboral.

Muchas veces, estas situaciones hacen que la proactividad disminuya porque no se sienten reconocidos y no es solo a nivel monetario, es por eso, que se le hace una mención a fin de mes en las reuniones grupales de comunicación interna y se agradece a cada uno de ellos.

Finalmente, este desempeño laboral, como pude observaren algunas ocasiones como ex trabajador de Colaromo, se ve mermado en el cumplimiento de las indicaciones dadas por su superior en el sentido que los trabajadores no intentan sobresalir en la realización de estas o solamente cumplen lo más pronto posible.

Todos estos factores, es decir, la satisfacción laboral y el desempeño en esta empresa así como sus diversos elementos mencionados en párrafos anteriores demostrarán o pondrán en evidencia la mejora en la competitividad de esta empresa.

Problema principal: ¿Cuál es la relación existente entre la satisfacción laboral y el desempeño laboral de los trabajadores de Colaromo SRL en el 2021?

Objetivo general: Determinar si existe relación entre la satisfacción laboral y el desempeño laboral de los trabajadores de Colaromo SRL en el 2021.

Hipótesis principal: La satisfacción laboral se relaciona con el desempeño laboral de los trabajadores de Colaromo SRL en el 2021.

Importancia del estudio

Por otro lado, la importancia se debe a que la satisfacción laboral se ha convertido en la fortaleza más destacada en las empresas, pues el contacto directo, empático, cercano y de reconocimiento con los trabajadores logran que estos obtengan un desempeño laboral óptimo en el desarrollo de las actividades laborales. Para la empresa, resulta importante porque pueden mejorar la satisfacción laboral y, a su vez, el desempeño de sus trabajadores para que, finalmente, conlleve a una mejora en la competitividad de esta empresa en el rubro correspondiente.

Limitaciones

Una de las principales limitaciones encontradas corresponde al tiempo demandado para la investigación bibliográfica y el acceso a la información ya que el tesista tuvo que realizar coordinaciones previas para que los trabajadores sean encuestados sin ningún inconveniente.

Metodología

Por otro lado, el enfoque de la presente es cuantitativo, de tipo aplicada y nivel descriptiva-correlacional. El diseño es no experimental y de corte transversal. La población consta de 20 colaboradores de Colaromo S.R.L., llegando a desarrollar un trabajo censal.

Estructura del trabajo

Finalmente, la estructura de la investigación consta de cinco capítulos. En el primero se halla las teorías que respaldan las variables; el segundo puntualiza las características de las variables y las hipótesis propuestas; en el tercero se

explica cómo se ha realizado el procesamiento y análisis para evaluar los datos recolectados; el cuarto se presenta los resultados de la investigación; y en el último se procede con la discusión para luego derivar en las conclusiones y proceder a emitir algunas recomendaciones concordantes con estas conclusiones.

CAPÍTULO I: MARCO TEÓRICO

1.1. Antecedentes de la investigación

En este acápite se desarrollará los principales antecedentes hallados en torno a las variables escogidas para esta investigación, las mismas que son satisfacción y desempeño laboral.

A continuación, se presentan los antecedentes internacionales en orden cronológico.

INTERNACIONALES

Pablos (2016). *Estudio de Satisfacción Laboral y Estrategias de Cambio de las Enfermeras en los Hospitales Públicos de Badajoz y Cáceres.*

En esta investigación, la autora propuso el objetivo general de establecer el grado de satisfacción laboral de las enfermeras en los hospitales mencionados en el título. Asimismo, como específicos fueron conocer los elementos que inciden en esta satisfacción laboral y conocer la percepción de los profesionales de esta área respecto al Plan de Formación Continuada realizado en estos nosocomios.

En relación a la metodología, esta investigación presentó un enfoque mixto, es decir, que desarrolló enfoque cuantitativo y cualitativo. El primero de ellos se debió a la utilización de encuestas como parte de los instrumentos desarrollados y el segundo enfoque se debió por el uso de focus group o grupos de debate. En vista que no se efectuó ningún tipo de experimento, esta

investigación estuvo considerada como de diseño no experimental de corte transversal por la recopilación de la información en un solo momento de la investigación. Finalmente, fue de tipo descriptiva. Se trabajó con una muestra de 745 enfermeras del Sistema Extremeño de Salud de la ciudad de Badajoz y Cáceres.

En cuanto a las conclusiones abordadas, las principales fueron que a mayor tiempo laborando en el hospital, el estrés es mayor y esto se debe a los elementos circundantes en el desenvolvimiento de la profesión. Asimismo, se concluye que a mayor nivel organizativo en el puesto laboral entonces existe mejor satisfacción laboral, por lo tanto, resalta la investigadora, es importante contar con un ambiente agradable de trabajo donde fluya la comunicación y la empatía. Otra de las conclusiones es que la edad no guarda relación el uso de instrumentos tecnológicos en la institución. Finalmente concluye que el tipo de contrato de las enfermeras (por un tiempo establecido o permanente) guarde relación con el grado de satisfacción de las enfermeras analizadas en estos hospitales.

Espaderos (2016). *Relación entre desempeño y satisfacción laboral en el departamento de dirección financiera de la Municipalidad de Santa Lucía Cotzumalguapa*

En esta investigación científica, el objetivo fue determinar si hay alguna relación entre las variables mencionadas en una dirección específica de una municipalidad de Guatemala. De esta manera se desprende los objetivos específicos como determinar las características del desempeño laboral, así como la identificación de género con ambas variables.

Metodológicamente, la investigación de Espaderos fue de tipo descriptivo correlacional por describir el comportamiento de cada variable, así como

intentar hallar la relación entre ambas, el estadístico utilizado fue el Rho de Spearman. El enfoque de la tesis fue cuantitativo de diseño no experimental. Como instrumento, se aplicó un cuestionario a una muestra de 30 personas de una municipalidad de Guatemala.

En las conclusiones se halla la relación entre las variables estudiadas en esta dependencia de la municipalidad. Tanto el desempeño como la satisfacción de estos trabajadores son elevadas resaltando el empeño al trabajo, el estado de ánimo, así como responsabilidad en el centro de labores, productividad y trabajo colaborativo. Del mismo modo, el género también es elevado tanto en desempeño como satisfacción en este centro laboral.

Arcos (2015). La satisfacción laboral y su relación con el desempeño de los trabajadores en una empresa financiera en la ciudad de Ambato

En la tesis mencionada, Arcos presentó el objetivo de determinar si existe relación entre las variables establecidas (satisfacción y desempeño laboral) en trabajadores de una microfinanciera. Metodológicamente, tuvo un enfoque cuantitativo, de tipo descriptiva-correlacional, de diseño no experimental y corte transversal. Se aplicó, como instrumento, una encuesta a 116 trabajadores (75 mujeres y 41 hombres) de la financiera de Ambato en Ecuador.

Las conclusiones abordadas en la investigación fueron que la mayoría de trabajadores se sienten satisfechos en términos laborales y, por lo tanto, también presentan un buen desempeño en la financiera. Asimismo se halló que el nivel entre satisfacción laboral y desempeño laboral resultó moderado debido al alto grado de complacencia en otros aspectos no esenciales. Finalmente, se concluye que existen elementos vinculados de forma directa a la satisfacción y el desempeño que no son atendidos efectivamente.

Jefferson (2014). *Programa de satisfacción laboral para el personal de una compañía multinacional con sede en Guatemala, prestadora de servicios de valor agregado en telecomunicaciones para región de Latinoamérica y Estados Unidos ubicada en la ciudad de Guatemala*

En la tesis mencionada, Jefferson presentó el objetivo de incrementar los grados de complacencia en el trabajo en los trabajadores mediante la ejecución de un programa de satisfacción laboral, el que brindaría 63 aspectos que debería desarrollar la empresa y que incluya a los altos y medios mandos de la institución persiguiendo el mejor clima organizacional posible.

Metodológicamente, tuvo un enfoque cualitativo debido a la implementación del programa mencionado, lo cual lo centra en una investigación de tipo descriptiva y de diseño experimental por evaluar los resultados de satisfacción de los 51 trabajadores tomados como muestra a través de una encuesta luego de la aplicación de la propuesta de valor del investigador.

Entre las conclusiones halladas, se evidencia el alto grado de insatisfacción en relación a los factores higiénicos propuestos por (sueldos, estabilidad laboral); en nivel insatisfactorio se halla los factores motivacionales. Por ello es que se afirma la escasa identificación del personal debido a la insatisfacción originada en el centro de labores. El elemento más importante que se debe considerar para mejorar la satisfacción de este grupo humano es el sueldo, el segundo elemento en importancia es la estabilidad en el puesto. Finalmente, los factores motivacionales que deben ser mejorados son la evaluación de su desempeño laboral y la falta de capacitación continua.

NACIONALES

Torres (2020). *Gestión del recurso humano y desempeño laboral de los trabajadores del servicio de urología Hospital Policía Nacional del Perú* Luis Nicacio Sáenz 2019

En esta investigación, se propuso como objetivo general hallar la relación entre la administración del talento humano y su respectivo desempeño laboral de los trabajadores de un servicio del hospital de la policía. En el aspecto metodológico, esta investigación tuvo un enfoque cuantitativo, la tipología fue aplicada, nivel correlacional y de diseño no experimental con corte trasversal. La muestra analizada fue de 100 trabajadores del nosocomio mencionado a quienes se les aplicó una encuesta como instrumento de recolección de datos.

En relación a las conclusiones abordadas, se halló que ambas variables analizadas sí se relacionan significativamente. Asimismo, se concluyó que las dimensiones del talento humano (gestión de incorporación, de capacitación y desarrollo, y la de la evaluación de desempeño) también se relacionan significativamente con el desempeño de estos trabajadores. Finalmente, se concluye que la dimensión gestión de incentivos no se relaciona con el desempeño laboral de estos trabajadores.

Arismendiz (2019). *Nivel de satisfacción laboral de los colaboradores en Agro Industrial San Pedro SAC en la ciudad de Tarapoto* 2019

En esta investigación, se propuso como objetivo general establecer el nivel de satisfacción en el centro de labores dependiendo del género de los trabajadores, el tiempo que llevan laborando y el cargo en el que se desenvuelven los 50 trabajadores de la empresa analizada ubicada en Tarapoto.

En el aspecto metodológico, esta investigación tuvo un enfoque cuantitativo, la tipología fue aplicada, nivel descriptivo y de diseño no experimental, transversal. En el mismo sentido, la investigadora empleó el modelo de satisfacción en la empresa de Sonia Palma Carrillo como instrumento de aplicación de las encuestas.

En relación a las conclusiones abordadas, se halló que la satisfacción laboral es adecuada y enmarcada en el “promedio” creando una actitud agradable hacia la labor empresarial al igual que con el salario que reciben. Pese a ello, se resalta el hecho de que los jefes deben valorar más el esfuerzo de sus colaboradores, así como mejorar las condiciones del ambiente físico. Asimismo, el 66% indicó sentirse útil en el puesto designado y simpatía por la actividad desempeñada; estos factores evidencian una adecuada disposición hacia las funciones laborales. Otro aspecto en el que se sienten altamente satisfechos es con los beneficios laborales ya que los trabajadores manifestaron que sus sueldos son aceptables y cubren sus expectativas laborales. En relación a las condiciones laborales, se demostró que el personal presenta cierta incomodidad en algunos aspectos de esta empresa tales como pisos en estado inadecuado, falta de protección ante ruidos (tampones); asimismo se puso de manifiesto que, pese a remunerar las horas extra, muchos expresaron incomodidad por el hecho de quedarse más horas en el centro de labores. Otro de los aspectos que influyen negativamente es el reconocimiento personal y/o social ya que los trabajadores aseguraron carecer de buenas relaciones con los compañeros, perciben que el jefe o gerente contiguo no aprecia su esfuerzo

Boada (2019). *Satisfacción laboral y su relación con el desempeño laboral de trabajadores operativos en una pyme de servicios de seguridad peruana en 2018.*

Esta investigación surge a raíz de la elevada inseguridad nacional en el país, por ello la investigadora se propuso, como objetivo general, establecer la relación existente entre la satisfacción laboral y el desempeño en el trabajo de los operarios de una empresa de seguridad en Perú. Asimismo, intentó medir la intensidad de la relación entre las variables mencionadas e identificar aquellas dimensiones de la satisfacción laboral generadoras del mejor desempeño laboral.

En cuanto a la metodología, esta investigación presentó un enfoque cuantitativo, de tipología descriptiva (menciona el comportamiento de cada variables independientemente) y correlacional porque se evalúa el grado de relación existente entre las variables en estudio. También, presentó un diseño no experimental con corte transversal (recogida de la información en un único periodo de tiempo durante la investigación). Finalmente, la muestra correspondió a 124 trabajadores de la pyme peruana estudiada a quienes se les aplicó, como instrumento de investigación, una encuesta.

En cuanto a las conclusiones halladas en esta investigación, se puede mencionar que sí existe relación positiva y moderada entre las variables estudiadas, es decir, entre la satisfacción laboral y el desempeño laboral de la empresa de seguridad abordada. En tal sentido, la investigadora deduce que si incrementa la satisfacción empresarial en esta empresa, también lo hará el desempeño de sus trabajadores; en el mismo sentido, si la satisfacción en el centro de labores disminuye también lo hará el desempeño de sus colaboradores. Finalmente, Boada asegura que el principal elemento o dimensión que interviene en la satisfacción laboral es la significación de la tarea de los trabajadores, por lo que la empresa debe reforzar las acciones en este aspecto para incrementar el desempeño laboral.

Deza (2017). *Satisfacción laboral y su relación con la productividad de los piscicultores de la comunidad de Pacococha - Castrovirreyna, Huancavelica*

El objetivo del investigador radicó en hallar la relación entre ambas variables en la comunidad de piscicultores ubicada en Huancavelica. Respecto a la productividad en el trabajo, se utilizó tres dimensiones (eficiencia, eficacia y efectividad). Metodológicamente, el tipo fue básica, nivel correlacional, utilizando el método descriptivo y con un diseño no experimental de corte transversal porque no se ejecutó ningún tipo de manipulación en las variables y la información fue recogida en un solo periodo durante la investigación. Se realizó una encuesta censal a 20 piscicultores. Se menciona que esta investigación empleó a la encuesta como instrumento de recopilación de datos.

Las conclusiones fueron la existencia de una relación directa y moderada de las variables mencionadas ($r = 0.672$). Asimismo, el investigador detectó una relación directa y media entre la satisfacción en el trabajo y la eficiencia, la eficacia y la efectividad con coeficientes de correlación de 0.541; 0.495 y 0.489; respectivamente.

Entre la principal recomendación realizada por el investigador fue la optimización de la satisfacción laboral de estos trabajadores a través de un reconocimiento del rendimiento de sus funciones. Para la mejora de la eficiencia se recomienda capacitación técnica al personal y optimización tecnológica de las herramientas de trabajo de esta piscigranja ubicada en esta comunidad de Huancavelica.

1.2. Bases teóricas

1.2.1 Teoría de la administración relacionada a la satisfacción laboral

La teoría que más se adecúa a esta investigación es la denominada *Teoría bifactorial de Herzberg* o también denominada como la *Teoría de los dos factores*” la misma que fue sustentada para manifestar de la mejor manera el comportamiento de los colaboradores en condiciones laborales (Lencioni, 2018). Esta teoría establece que los elementos que componen la no satisfacción en los empleados son de origen completamente distintos de los componentes que generan la satisfacción.

Como menciona Amador (2013), en un artículo de internet, esta teoría se fundamenta en que las personas poseen dos conjuntos de necesidades: una es la de evitar el dolor o ambientes desagradables y la otra es la de crecer sentimental e intelectualmente.

Lencioni (2018) establece la presencia de un par de elementos que sitúan la conducta de los trabajadores y que se mencionarán en la siguiente tabla.

Tabla 1

Factores orientadores del comportamiento humano

Factores de higiene o extrínsecos	Factores de motivación o intrínsecos
Situación económica y beneficios	Logros
Política empresarial y su estructura	Reconocimiento
Interrelaciones con los colegas laborales	Independencia laboral
Ambiente físico	Responsabilidad
Inspección	Promoción.
Status	
Seguridad laboral	
Crecimiento	

Madurez

Afianzamiento

Áreas laborales

Nota: esta tabla muestra los elementos que son orientadores de las personas

Fuente: Lencioni (2018)

Elaboración propia

1.2.2 Satisfacción laboral

Definición de satisfacción laboral

Hay múltiples definiciones de la satisfacción laboral, una de ellas corresponde a Dessler (2015) quien la define como una situación agradable o positiva, producto de la valoración de la labor ejercida o de las prácticas profesionales del colaborador. Por ello, se considera que la satisfacción no solamente mantiene relación con el factor económico o el desenvolvimiento de funciones ejercido en la institución, sino también de los compañeros acompañantes como los pares, supervisores, subordinados, etc.

Otra definición corresponde a la de Chiavenato (2017) quien asegura que este término administrativo debe ser considerado como aquel elemento determinante en el nivel de bienestar que un individuo experimenta en el trabajo y que, al mismo tiempo, se relaciona con variados factores.

Asimismo, Evans y Lindsay (2008) quien asegura que la satisfacción laboral es una variante actitudinal que evidencia los conocimientos de los colaboradores sobre sus trabajos en general, y las múltiples aristas que presentan estos.

No obstante, esta investigación consideró el concepto establecido por la psicóloga Sonia Palma Carrillo (citada en Boada, 2019), quien define la satisfacción laboral como “la predisposición frente al trabajo, basada en

creencias y valores positivos, los cuales fueron generados por la rutina laboral.” (p.15). Asimismo se considera elementos como la significación de la tarea, contextos de trabajo, reconocimiento personal/social y beneficios remunerativos los mismos que serán explicados más adelante.

Elementos influyentes en la satisfacción laboral

Gómez, Balkin y Cardy (2016) indican que los factores más importantes determinantes de la satisfacción laboral son los siguientes:

Reto del trabajo: Gómez et al (2016) manifiestan que para analizar o evaluar el reto del trabajo se identificarán los siguientes aspectos los cuales son:

- a. Multiplicidad de habilidades: el nivel en el que un puesto exige de una pluralidad de distintas actividades para poder desarrollar el trabajo, lo que significa la utilización de variadas habilidades y talentos por parte del trabajador.
- b. Identidad de la tarea: el nivel con el que el puesto obliga a la ejecución de alguna actividad o procedimiento desde sus orígenes hasta la culminación con una consecuencia previsible.
- c. Autonomía: refiere a la relación en el que la función facilita libertad, independencia y reserva como elementos fundamentales al trabajador en la estructuración de la labor y la manipulación de los instrumentos necesarios para tal fin.
- d. Retroalimentación del puesto mismo: entendido como el nivel del rendimiento laboral requerido por el puesto que realiza el trabajador para tener datos fáciles de entender y directos respecto a la eficiencia de su labor profesional.

Remuneración salarial: Gómez et al (2016) refieren en este aspecto al valor monetario que percibe el trabajador de manera quincenal o mensualmente como retribución a los servicios o labores realizadas para la institución. Este

método es captado como equitativo por los colaboradores con la finalidad de alcanzar su satisfacción. Evitar las imprecisiones y debe estar en consonancia con las expectativas del trabajador. En la idea de igualdad, guardan relación la comparación social, las exigencias laborales propiamente dicho, las destrezas individuales y los promedios salariales en el mercado laboral.

En Perú, la remuneración salarial mínima es de S/. 930 y es determinado por el Consejo Nacional de Trabajo y Promoción del Empleo. La violación de las normas de salario mínimo deriva en multas computadas sobre la base del índice de referencia de la unidad fiscal para el año en que aconteció la transgresión. La multa máxima oscila entre 5 y 20 unidades fiscales acatando el nivel de violación (<https://tusalarario.org/peru/ley-laboral/trabajo-y-salarios>)

Condiciones favorables de trabajo: Gómez et al (2016) refieren, en este aspecto, que a los colaboradores les afecta su ambiente físico laboral, influenciando en su bienestar individual favoreciendo la ejecución de una óptima labor. Igualmente, un espacio concreto placentero y una apropiada infraestructura del ambiente, siendo factores fundamentales para conseguir un mejor desempeño laboral. Otro aspecto a tomar en cuenta es la cultura organizacional de la institución, “todo ese sistema de valores, metas percibido por el trabajador y expresado a través del clima organizacional también contribuye a proporcionar condiciones favorables de trabajo, siempre que consideremos que las metas organizacionales y las personales no son opuestas” (Arismendiz, 2019, p. 17-18). En la cultura organizacional intervienen otros aspectos que pueden ser analizados en otras investigaciones.

Significación de la tarea: Gómez et al (2016) sostienen que la significación de la tarea respecta al nivel o grado con el que el puesto obliga a la realización de cierta actividad o procedimiento desde el comienzo hasta la culminación con una consecuencia notoria.

Reconocimiento personal: Gómez et al (2016) refieren en este tema que la labor también satisface necesidades de interactivas en la sociedad siendo el comportamiento del jefe o de los superiores uno de los más fundamentales factores de la satisfacción.

Si bien es cierto, la interacción no es escueta, Evans y Lindsay (2008) sostienen que los trabajadores con jefes con mayor tolerancia y más considerados con los subalternos se encuentran más satisfechos a comparación de líderes indiferentes, autoritarios u hostiles hacia los empleados. Cabe mencionar que es posible que tener un jefe considerado y tolerante sea más crucial para colaboradores con baja autoestima o con puestos poco agradables o frustrantes para ellos mismos.

Por otro lado, Flores (2014) afirma que muchos individuos desempeñan en las instituciones labores inadecuadas para ellos. Los motivos por los que un colaborador puede sentirse descontento en su realización laboral pueden ser las siguientes:

- Carece de la formación necesaria ni de las destrezas que la labor exige o demanda.
- No ejerce sus sapiencias y destrezas en el espacio laboral, su desarrollo se aprecia disminuida y desaparece el factor motivante.
- Se desempeña bajo altos índices de estrés.
- Inexistente clima laboral propicio entre las amistades laborales y/o jefes.
- Por la repetición en las actividades.
- Se labora en contextos hostiles como bulla, polvareda, exaltación, frío, carencia de protección, escasez de comodidad.
- No consideran sus propuestas de mejoría o consejos.

1.2.3 Desempeño laboral

Concepto de desempeño laboral

Al conceptualizar este término, se halla extensa bibliografía respecto al desempeño laboral. Considerando a Chiavenato (2017) quien afirma que es la conducta del colaborador o trabajador, en el hallazgo de las finalidades establecidas por la empresa llegando a constituirse en la estrategia personalizada para conseguirlos.

Para García (2017) el desempeño de un puesto laboral obedece a la capacidad y motivación del trabajador para desempeñar la labor encomendada, resultando que los colaboradores de mayor éxito se identifican con los objetivos institucionales y poseen un elevado nivel de motivación. García, en la misma línea, considera al desempeño laboral como una variable muy compleja por los cuantiosos y complejos elementos concernientes al éxito en un puesto laboral determinado.

Para efectos de esta investigación, el tesista consideró la definición propuesta por Milkovich y Bourdeau (citados en Boada, 2019) quienes en 1994 definieron al desempeño laboral de la siguiente manera: “La forma cómo el empleado cubre los requerimientos de su trabajo”. (p. 31). Cabe resaltar que esta definición considera los efectos esperados que la compañía establece.

Evaluación de desempeño laboral

Este aspecto compone la labor esencial en la administración de los recursos humanos. Esta herramienta es vital para proyectar el potencial y crecimiento de los trabajadores de la empresa. En tal sentido, es trascendental evaluar los términos fundamentales concernientes a la estimación del rendimiento y la

teoría respecto a los varios métodos aprovechables para su utilización y desarrollo.

En tal sentido, Puchol (citado en Boada, 2019), define esta terminología como un proceso incesante, estructurado y armónico, de palabra de valoración en relaciona los trabajadores de la compañía, relacionado con su quehacer laboral, intentando restablecer los juicios planteados según múltiples razonamientos. La valoración posee una perspectiva histórica y prospectiva la cual desea integrar en mayor grado los objetivos organizacionales con los personales de cada trabajador.

De acuerdo con Robbins, Coulter y Decenzo (2017), la investigación discurre tres tipologías de comportamientos que constituyen el rendimiento laboral, los mismos que proporcionan más datos a las empresas: estos comportamientos son los siguientes:

1. El desempeño de la tarea: la misma que hace mención al acatamiento de los deberes y compromisos propios de cada función. Este elemento es el normalmente tomado en cuenta por las empresas.

2. Capacidad de servicio: alude a los aportes al entorno anímico de la institución ejecutada el propio colaborador, como auxiliar a los trabajadores de la institución, respaldar a la ejecución de los objetivos institucionales, referirse afirmativamente del centro de labores, o tratar a sus pares con respeto.

3. Falta de productividad: Este aspecto toma en cuenta actividades que perjudican potencialmente a la organización como daño a la propiedad, robo, absentismo y mal comportamiento.

Objetivos de la evaluación de desempeño

Gómez, et al (2016) manifiestan que este aspecto laboral vuelve significativa a la táctica en las compañías debido a que analiza el perfil actual del trabajador en capacidades esenciales para mantener la ventaja competitiva de la empresa.

Para decidir implementar un sistema de evaluación de personal, es ineludible considerar los objetivos que se pretenden alcanzar. De este modo, para alcanzar un panorama más específico de qué es lo que el análisis de rendimiento llega a conseguir en una compañía, es obligatorio inspeccionar las metas trazadas. Por ello es que los objetivos de la evaluación que se pretende realizar guarden relación los objetivos empresariales.

Robbins et al (2017) mencionan los objetivos que se deben perseguir en esta evaluación:

1er objetivo: perfección del desempeño, procedente de la comunicación producto de las pruebas a los subordinados.

2do objetivo: establece el pago económico porque las evaluaciones ayudan a establecer a los empleados merecedores de obtener aumentos salariales y mejores condiciones.

3er objetivo: sirve como fundamento para establecer ascensos y traslados a otras áreas.

4to objetivo: las exigencias de capacitaciones y desarrollo deben estar definidas por los resultados de las evaluaciones de desempeño porque pueden indicar necesidades de conocimientos no cubiertas.

5to objetivo: en este último se propone la identificación de influencias exteriores que pueden estar sobresaltando el desempeño de los empleados, lo cual lleva posteriormente a la preparación de métodos de acción para impedir las modificaciones en el buen desempeño laboral.

Por otro lado, Flores (2014) plantea como metas fundamentales de este tipo de evaluación a las siguientes:

1. Proporcionar información trascendente por la que los supervisores puedan decidir sobre las promociones laborales y aumentos de salario de los subordinados.
2. Proponer que evaluar el desempeño permite a los encargados y empleados planear los ajustes necesarios para corregir aquello que el empleado efectúa deficientemente.
3. Realizar la planeación profesional de los colaboradores en base a las fortalezas y debilidades que evidencia la evaluación de rendimiento ejecutada.

Criterios a considerar en la evaluación de desempeño

Establecer los áreas o dimensiones a valorar es una de las labores de mayor importancia en el diseño de la estimación de desempeño en el trabajo (Gómez, et al. 2016). Los juicios o razonamientos que la institución reflexiona para evaluar el desempeño de sus trabajadores suele tener influencia en sus comportamientos.

En seguida se explican los razonamientos o aspectos comúnmente tomados en la evaluación de desempeño laboral por las empresas de desempeño (Robbins et al. 2017)

- 1. Capacidad de servicio:** se evalúa juicios o ítems emparejados al cumplimiento de la labor encomendada como número de clientes nuevos al mes, volumen de producción, volumen de ventas, costo por unidad producida, cantidad de merma generada en el proceso productivo, entre otros.

- 2. Proactividad:** Según los autores, es usual que las compañías evalúen la iniciativa del trabajador, la búsqueda de oportunidades que este genera y la capacidad de respuesta ante situaciones adversas al evaluar su desempeño, cuando es complicado consignar resultados entre las individualidades de un grupo de trabajadores. Es necesario mencionar que la proactividad o comportamientos analizados pueden no segmentarse a aquellas estrechamente concernientes a las actividades, como por ejemplo ayudar a los compañeros y sugerir perfeccionamientos.
- 3. Conocimientos:** entendido como el conjunto de saberes necesarios, requeridos y exigidos por el empleador para cubrir determinado puesto laboral en un periodo de tiempo. Estos saberes pueden actualizarse según las exigencias del mercado, por lo que las propias empresas pueden capacitar a sus empleados o estos pueden buscar capacitaciones de manera personal sin necesidad de guardar algún tipo de vinculación con la empresa contratante. Dentro del rubro de los conocimientos, existen dos tipos que son evaluados: conocimientos específicos y uso de herramientas. En el primer caso, se busca que el trabajador tenga saberes determinados según el cargo al que postula y dependiendo la industria del rubro. En el caso del uso de herramientas, puede entenderse como las tecnológicas (computadoras, softwares, app's) o las tradicionales como manejo de maquinaria de fábrica.
- 4. Diligencia en el trabajo:** hace referencia a la manera de presentar y la exactitud en desarrollar una actividad concerniente al puesto de trabajo; empleándolo en la manera de pensar de un buen empleado; consiente de obtener resultados óptimos; reside en la aspiración y el cuidado para desarrollar adecuadamente las tareas asignadas o el cumplimiento de asignaciones laborales.
- 5. Rasgos o presentación:** son, quizás, el conjunto de ítems menos importante a evaluar durante el desempeño laboral; no obstante, las compañías todavía las utilizan para calificar a su personal. Algunos de los ejemplos de estos rasgos individuales podrían ser: evidenciar

compañerismo o adecuada actitud al momento de presentarse a laborar, ostentar cuantiosa práctica, permanecerá tareado, entre otras actividades.

El procedimiento de identificación de las áreas a calificar resulta muy similar al procedimiento de evaluación de un cargo laboral, según Gómez, et al (2016). Estos aseguran que lo considerado debe estar estrechamente relacionado a lo que la empresa está intentando conseguir en el futuro, para añadir valor agregado a la institución.

Una perspectiva cada vez más común es la de canalizar la evaluación de desempeño según competencias, las mismas que son entendidas como las cualidades apreciables que tienen los individuos para desempeñar sus funciones con éxito (Gómez, et al 2016). Al mismo tiempo, afirman que la importancia de estas particularidades sean apreciables y guarden relación a un “modelo de competencias”, o sea, un rol de capacidades afines a las actividades y establecido por la institución. La competencia de mayor relevancia se encuentra los conocimientos con los que vienen los futuros trabajadores para el desenvolvimiento laboral. Este conocimiento, mencionan los autores, puede ser entendido como el conjunto de habilidades y destrezas manuales o intelectuales con los que cuenta la persona que lo vuelven en el indicado para el desarrollo de las funciones profesionales. Dependiendo del puesto al que se postula o en el que se desempeña el trabajador, la empresa puede dar mayor énfasis en el uso de herramientas o instrumentos a utilizar que, según Gómez, et al (2016) es entendido como la habilidad de los empleados en la utilización de determinados complementos propios en el desenvolvimiento laboral.

Estos complementos pueden ser entendidos como máquinas remachadoras, de cocer, de pulverizado, sistema computarizado para registro de ventas, logística

o finanzas de la institución, software para el diseño marketero o publicitario en la edición de imágenes o creación de videos institucionales, utilización de maquinaria pesada, dominio de TIC's, entre otras.

Ventajas de la evaluación del desempeño

Para desarrollar las ventajas que conlleva este análisis del rendimiento, se referenciará a Chiavenato (2004) quien asegura la existencia de una serie de beneficios resultantes de este desempeño.

a) Optimiza el desempeño del trabajador: a través de la retroalimentación genera dar aspecto al desempeño, el gerente y el encargado de personal, ejecutan actividades convenientes para optimizar el rendimiento del empleado.

b) Políticas de compensación: el análisis del rendimiento favorece a los jefes a establecerlos trabajadores que accedan a incrementos remunerativos. La mayoría de instituciones, confieren parte de estos aumentos fundamentándose en la meritocracia que es determinado básicamente, a través las calificaciones de rendimiento empresarial.

c) Disposiciones de ubicación: los ascensos, traslados de cargos y separaciones, están basados, comúnmente, en el rendimiento preliminar. Los ascensos resultan, frecuentemente, un reconocimiento del rendimiento previo del trabajador.

d) Necesidades de capacitación y desarrollo: El rendimiento ineficiente revela la obligación de volver a capacitar al personal. De forma homóloga, el rendimiento óptimo o sobresaliente revela la apariencia de un potencial desaprovechado, al interior de la institución.

e) Planificación y evolución de la profesión: la respuesta al rendimiento, orienta la decisión respecto a las probabilidades profesionales del progreso y evolución del empleado.

f) Imprecisión de la información: el rendimiento deficiente revela equivocaciones en los datos respecto a la evaluación del cargo, respecto a la

planificación de talento humano o todo tipo dessemblante del sistema de información del ambiente laboral para el manejo de decisiones. Cuando se basa en información imprecisa se llega a decisiones inapropiadas del contrato, formación o asesoría, que ocasionarían desgastes importantes.

g) Fallas en el diseño del cargo: el rendimiento deficiente puede manifestar equivocaciones en el concepto del cargo laboral. Los análisis ayudan a reconocer estos fallos para optimizar el procedimiento.

1.3. Definición de términos básicos

- **Ambiente laboral:** Gómez et al (2016) refieren en este aspecto que a los colaboradores les afecta su ambiente físico laboral, influenciando en su bienestar individual favoreciendo la realización de un óptimo trabajo.
- **Beneficios económicos:** Disposición laboral regida por elementos salariales o incentivos económicos resultantes del esfuerzo en la labor encargada (Dessler, 2015).
- **Búsqueda de oportunidades de mejora:** grado en el que la función facilita libertad, independencia y reserva como elementos fundamentales al trabajador en la estructuración de su labor y la manipulación de los instrumentos necesarios para tal fin. (Gómez et al 2016)
- **Capacidad de respuesta:** el nivel en el que un puesto exige de una pluralidad de distintas acciones para poder desarrollar la labor, lo que significa la utilización de variadas habilidades y aptitudes por parte del trabajador. (Robbins et al. 2017)
- **Capacidad de servicio:** aportes al ambiente psicológico de la institución que ejecuta el propio empleado, como la empatía al ayudar a otros trabajadores de la institución o la fiabilidad tales como respaldar a la ejecución de los objetivos organizacionales, referirse positivamente del centro de labores, o tratar a los demás con respeto. (Robbins et al. 2017)

- **Condiciones de trabajo:** análisis de la labor en relación a la coexistencia o disposición de factores que reglamentan las funciones en el centro de trabajo (Gómez, et al. 2016)
- **Conocimientos específicos:** conjunto de habilidades y destrezas manuales o intelectuales con los que cuenta la persona que lo vuelven en el indicado para el desarrollo de las funciones profesionales (Robbins et al. 2017)
- **Cumplimiento de indicaciones:** juicios o ítems emparejados al cumplimiento de la labor encomendada como número de clientes nuevos al mes, volumen de producción, entre otros. (Robbins et al. 2017)
- **Empatía:** ayudar a otros trabajadores de la institución u organización cuando requieran algún tipo de apoyo tanto en lo laboral como en el ámbito personal. (Robbins et al. 2017).
- **Fiabilidad:** respaldar a la ejecución de los objetivos organizacionales, referirse positivamente del centro de labores, o tratar a los demás con respeto. (Robbins et al. 2017)
- **Gusto por el trabajo:** elemento incitador de la motivación en los trabajadores de empresa de cualquier índole por exponer sus capacidades y conocimientos, obtener buenos beneficios económicos o reconocimientos personales o sociales (Gómez, et al. 2016)
- **Horario:** tiempo determinado por la compañía en la que los empleados desplegarán sus funciones y por lo que se percibirá una compensación económica al finalizar el tiempo correspondiente o según las condiciones afrontadas con el empleador. (Gómez, et al. 2016)
- **Proactividad:** predisposición del empleado en las horas laborales entendidas como iniciativa del trabajador, la búsqueda de oportunidades que este genera y la capacidad de respuesta ante situaciones adversas al evaluar su desempeño, cuando es complicado consignar resultados entre las individualidades de un equipo de trabajo (Robbins et al. 2017)
- **Reconocimiento personal:** propensión de evaluación del trabajo en relación al reconocimiento individual en el trabajo, en función a las metas

obtenidas laboralmente o por la consecuencia de estos en consecuencias indirectos (Gómez, et al, 2016)

- **Sensación de explotación:** realización de labores inadecuadas por parte de los trabajadores en las instituciones por diversos motivos tales como trabajar con altos índices de estrés, inadecuado ambiente laboral por elementos externos como bulla, excesivo calor o frío, carencia de elementos de equipos de protección personal o sus sugerencias de mejora no son escuchadas. (Gómez, et al, 2016)
- **Significación de la tarea:** predisposición al trabajo en relación a facultades coligadas a que el desempeño individual alcance un sentido de esfuerzo, ejecución, ecuanimidad y/o contribución física. (Gómez, et al, 2016)
- **Trabajo justo:** nivel con el que el puesto obliga a la realización de una labor o procedimiento desde el inicio hasta la culminación con una consecuencia previsible. (Gómez, et al, 2016)
- **Uso de herramientas:** la habilidad de los empleados en la utilización de determinados complementos propios en el desenvolvimiento laboral (Robbins et al. 2017)

CAPÍTULO II: HIPÓTESIS Y VARIABLES

2.1. Formulación de hipótesis principal y derivadas

En este acápite se formulan las hipótesis de la investigación tanto la principal y las derivadas que intentarán ser comprobadas mediante la contrastación que se realizará más adelante con el respectivo software estadístico SPSS 24.

Hipótesis principal:

La satisfacción laboral se relaciona con el desempeño laboral de los trabajadores de Colaromo SRL en el 2021.

Hipótesis derivadas:

- La significación de la tarea se relaciona con el desempeño laboral de los trabajadores de Colaromo SRL en el 2021.

- Las condiciones de trabajo se relacionan con el desempeño laboral de los trabajadores de Colaromo SRL en el 2021.

- El reconocimiento personal se relaciona con el desempeño laboral de los trabajadores de Colaromo SRL en el 2021.

- La remuneración salarial se relaciona con el desempeño laboral de los trabajadores de Colaromo SRL en el 2021.

2.2. Variables y definición operacional

Tabla 2

Matriz de operacionalización

VARIABLES	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala de medición	Instrumento	
VARIABLE (X) Satisfacción laboral	Significación de la tarea	Trabajo justo	1	Escala de tipo Likert	Cuestionario	
		Tarea valiosa/útil	2	Escala de tipo Likert	Cuestionario	
	Condiciones de trabajo	Gusto por el trabajo/actividad	3	Escala de tipo Likert	Cuestionario	
		Horario	4	Escala de tipo Likert	Cuestionario	
		Ambiente laboral	5	Escala de tipo Likert	Cuestionario	
	Reconocimiento personal	Relación con el jefe	6 – 7	Escala de tipo Likert	Cuestionario	
		Felicitaciones	8	Escala de tipo Likert	Cuestionario	
	Remuneración Salarial	Cubrir expectativas económicas	9 – 10	Escala de tipo Likert	Cuestionario	
		Sensación de explotación	11	Escala de tipo Likert	Cuestionario	
	VARIABLE (Y) Desempeño laboral	Proactividad	Iniciativa	1	Escala de tipo Likert	Cuestionario
			Búsqueda de oportunidades de mejora	2	Escala de tipo Likert	Cuestionario
Capacidad de respuesta			3	Escala de tipo Likert	Cuestionario	
Capacidad de servicio		Fiabilidad	4	Escala de tipo Likert	Cuestionario	
		Empatía	5	Escala de tipo Likert	Cuestionario	
Conocimientos		Conocimiento específico	6	Escala de tipo Likert	Cuestionario	
		Uso de herramientas	7	Escala de tipo Likert	Cuestionario	
		Presentación	8	Escala de tipo Likert	Cuestionario	
Diligencia en el trabajo		Cumplimiento de indicaciones	9	Escala de tipo Likert	Cuestionario	

Nota: esta tabla muestra la matriz de operacionalización empleada para la presente investigación.

Definición operacional

Variable independiente: Satisfacción laboral

Grado de contentamiento que gozan los trabajadores de Colaromo en relación a las labores encomendadas en dicho centro laboral. Este grado puede verse afectado por distintas variables o elementos tales como la significación en la tarea desarrollada, las condiciones de trabajo como el ambiente laboral o el horario, el reconocimiento personal y/o social que puedan recibir por la misma relación con el jefe o el trabajo compartido; finalmente los beneficios económicos también pueden jugar un rol trascendente en las alteraciones de este grado.

Variable dependiente: Desempeño laboral

Rendimiento ejercido por el personal de la empresa Colaromo en la realización de sus funciones. Este rendimiento puede ser expresado mediante la proactividad del trabajador, la capacidad de servicio, los conocimientos que pueda poseer para desempeñarse en el área requerida y la diligencia en el centro de labores.

CAPÍTULO III: METODOLOGÍA

En este acápite se presenta la metodología empleada en la realización de la presente investigación, así como la población y muestra elegida. Posteriormente, se muestra técnicas de recolección y técnicas de procesamiento de datos utilizadas. Finalmente, se aborda los aspectos éticos.

3.1. Diseño metodológico

3.1.1 Enfoque de la investigación

Esta investigación, según Hernández, Fernández y Baptista (2015) presenta enfoque cuantitativo porque comienza en la descripción de la situación problemática, formulación de los problemas, establecimiento de objetivos e hipótesis y ejecución de cuestionarios a la muestra obtenida en el siguiente acápite para examinar inferencialmente el cumplimiento o rechazo de la hipótesis.

3.1.2 Alcance de la investigación

La investigación es de tipo descriptivo y correlacional porque, como afirman Hernández, Fernández y Baptista (2015) el presente trabajo de investigación describirá el comportamiento de cada una de las variables. Asimismo, es correlacional porque se intentó demostrar si estas variables se relacionan sean positiva o negativamente la variable independiente (satisfacción laboral) respecto a la variable dependiente (desempeño laboral).

3.1.3 Tipo de investigación

Asimismo, el tipo de esta investigación es aplicada, cuyo propósito es dar solución o mejorar situaciones concretas e identificables (Hernández, Fernández y Baptista, 2015). En este caso, el nivel de satisfacción de los trabajadores y con esto mejorar el desempeño laboral de estos en la empresa comercializadora de alcohol Colaromo SRL.

3.1.4 Diseño de la investigación

Por otro lado, el diseño es no experimental porque, como definen Hernández, Fernández y Baptista (2015), los diseños no experimentales son: “aquellas investigaciones que se realizarán sin la necesidad de la utilización de variables y que ellos se verán para ser analizados los fenómenos en su ambiente natural” (p. 125).

El diseño también es de corte transeccional o transversal porque la información se recopiló en un único instante de la investigación.

3.2. Diseño muestral

3.2.1 Población

Para el caso de la población, se tomó como referencia a Hernández, Fernández y Baptista (2015) quienes afirman que la población es un grupo de individuos con características similares, es decir, presentan particularidades en las que concuerdan. En el caso de la población de la presente investigación, como se menciona en el título, está conformado por los trabajadores de la empresa Colaromo en el 2021, cifra que asciende a 20 trabajadores según la información recopilada de la web de la Superintendencia Nacional Administración Tributaria (SUNAT), la misma que se muestra a continuación en una captura de pantalla.

Tabla 3

Cantidad de trabajadores y/o prestadores de servicio de Colaromo

Período	N° de trabajadores	N° de pensionistas	N° de prestadores de servicio	de
2019-09	21	0	6	de

2019-10	21	0	3
2019-11	21	0	7
2019-12	21	0	7
2020-01	21	0	4
2020-02	21	0	1
2020-03	21	0	6
2020-04	21	0	2
2020-05	21	0	1
2020-06	20	0	6
2020-07	20	0	6
2020-08	20	0	5

Fuente: <https://e-consultaruc.sunat.gob.pe/cl-ti-itmrconsruc/jcrS00Alias#>

Nota. Esta tabla muestra la cantidad de trabajadores de la empresa Colaromo durante los años 2019 y 2020.

3.2.2 Muestra y criterios de inclusión y exclusión

Se procedió a encuestar al total de trabajadores de la empresa en mención, es decir, se realizó un muestreo censal a los trabajadores de la empresa ubicada en Ate en el 2021.

3.3. Técnicas de recolección de datos

La técnica que se aplicó fue la encuesta, que se fundamentó en un cuestionario aplicado a la muestra representativa. Este instrumento corresponde a un grupo de preguntas orientadas a recopilar, tabular y analizar información respecto a sucesos analizados en la población.

El cuestionario tiene preguntas cerradas con la escala de Likert como alternativa de respuesta; el primer elemento corresponde a información

personal del encuestado, y el segundo, los ítems aluden a la variable satisfacción laboral y la última, desempeño laboral.

3.3.1 Validez del instrumento

Según Hernández, Fernández y Baptista (2015) la validez “se conoce al grado en que su aplicación repetida al mismo personaje u objetivo produce resultados homogéneos”. (p. 190)

La validez se basó en el análisis por dos expertos en el tema y un experto en metodología; así fue como se cercioró la validez obteniendo resultados favorables para la aplicación.

Respecto a los expertos que validaron este instrumento fueron los siguientes:

- Dr. Pedro Juan Antón De Los Santos (administrador)
- Dr. Juan Carlos Antón Llanos (economista)
- Mg. Luis Alberto Pintado Córdova (administrador)

3.3.2 Confiabilidad del instrumento

Esta se midió mediante el método de Coeficiente Alfa de Cronbach, resultado obtenido de las encuestas realizadas a los trabajadores de la empresa comercializadora de alcohol Colaromo S.R.L. y con el procesamiento del software SPSS.

Los resultados obtenidos para la confiabilidad son los siguientes:

Alfa de Cronbach	Nº de Elementos
,928	20

A continuación se muestra la tabla de confiabilidad e interpretación del coeficiente de Alfa de Cronbach:

Tabla 4

Alfa de Cronbach

Coeficiente	Criterio
>9	Excelente
> 8	Bueno
> 7	Aceptable
> 6	Cuestionable
> 5	Pobre
< 5	Inaceptable

Fuente: Hernández, Fernández y Baptista (2015)

Nota. Esta tabla muestra confiabilidad e interpretación del coeficiente de Alfa de Cronbach

Según el coeficiente del Alfa de Cronbach obtenido en esta investigación (0.928), corroborando con la tabla de confiabilidad, este resultado es excelente en cuanto a su confiabilidad.

3.4. Técnicas estadísticas para el procesamiento de la información

Para la presente investigación se utilizará dos tipos de técnicas: descriptivas e inferenciales.

Según Rendón, Villasís y Miranda (2016), la estadística descriptiva es una parte de la presentación para sintetizar la data obtenida que, posteriormente, se plasma en figuras y tablas.

También se utilizará la estadística inferencial en la que se evidenciará el grado de correlación existente entre ambas variables con el estadístico denominado el coeficiente Rho de Spearman.

3.5. Aspectos éticos

Esta investigación se desarrolló según la estructura de proyecto de tesis propuesto por la Universidad San Martín de Porres, y siendo validada su autenticidad y no copia a través del software Turnitin.

Los encuestados carecieron de prácticas coactivas, al brindar su opinión. De igual modo, el tesista fue muy escrupuloso con esta información que únicamente fue analizada para fines científicos.

Asimismo, la tesis es totalmente única, puesto que existe legalidad en el tema, invalidando cualquier forma de imitación.

Para finalizar, dentro de la ética del administrador empresarial se contiene el acatamiento por la pertenencia científica considerando que esta investigación desempeña con juicios esenciales como la honestidad y el respeto de los compendios esgrimidos, debido a que sus autorías fueron señaladas o citadas según la norma APA.

CAPÍTULO IV: RESULTADOS

En el presente capítulo, se presenta los resultados de la investigación realizada. Estos abarcan la prueba de normalidad, la contrastación de hipótesis realizada con estadística inferencial y se finaliza con los resultados descriptivos.

4.1 Prueba de normalidad

Para la prueba de normalidad se empleó el estadístico de Shapiro-Wilk ya que las encuestas fueron dirigidas a 20 individuos. En caso de que la población hubiera sido mayor a 30 individuos, se hubiera empleado el estadístico de Kolmogorov-Smirnov.

Este resultado fue obtenido con ayuda del software estadístico SPSS en su versión 24 luego de realizar las encuestas a los trabajadores de la empresa Colaromo S.R.L. ubicada en Ate.

Tabla 5

Prueba de normalidad

	Kolmogorov-Smirnov			Shapiro-Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.	Estadístico	gl	Sig.
1. Satisfacción laboral	,067	19	,001	,155	19	,000
2. Desempeño laboral	,391	19	,000	,123	19	,000

Nota. Esta tabla muestra los resultados de la prueba de normalidad realizada para esta investigación.

H0: Los datos de satisfacción laboral y desempeño laboral no poseen distribución normal.

Hi: Los datos de satisfacción laboral y desempeño laboral poseen distribución normal.

Regla de decisión

Si p (Sig) > 0,05; Se acepta la hipótesis nula (H_0)

Si p (Sig) < 0,05; Se rechaza la hipótesis nula y se acepta la alterna

Ya que el resultado la prueba de normalidad indica que es 0.000 y esta es menor de 0,05, se acepta la hipótesis alterna y rechaza la hipótesis nula. En otras palabras, los datos de la satisfacción laboral y el desempeño laboral poseen distribución normal, lo cual quiere decir que se utilizará el estadístico denominado Rho de Spearman para la respectiva contrastación de las hipótesis.

4.2 Contrastación de hipótesis

En el desarrollo de este acápite se verificará lo expuesto en las hipótesis, es decir, el tesista intentará demostrar lo planteado para que las hipótesis queden verificadas o, en todo caso, sean anuladas según las respuestas de los encuestados.

Para la contrastación de hipótesis se utilizó una fórmula estadística denominada el coeficiente Rho de Spearman ya que el resultado de la prueba de normalidad indica que es menor de 0.05 sobre la población fue 20 individuos. Esta prueba fue desarrollada mediante la utilización del software denominado SPSS en su versión 24.

Asimismo, la regla de determinación de la hipótesis nula o la alterna será determinada mediante la siguiente tabla denominada Interpretación del coeficiente de correlación de Spearman.

Tabla 6

Interpretación del coeficiente de correlación de Spearman

Valor de ρ	Significado
-1	Correlación negativa grande y perfecta
-0.9 a -0.99	Correlación negativa muy alta
-0.7 a -0.89	Correlación negativa alta
-0.4 a -0.69	Correlación negativa moderada
-0.2 a -0.39	Correlación negativa baja
-0.01 a -0.19	Correlación negativa muy baja
0	Correlación nula
0.01 a 0.19	Correlación positiva muy baja
0.2 a 0.39	Correlación positiva baja
0.4 a 0.69	Correlación positiva moderada
0.7 a 0.89	Correlación positiva alta
0.9 a 0.99	Correlación positiva muy alta
1	Correlación positiva grande y perfecta

Fuente: Hernández, Fernández y Baptista (2015)

4.2.1 Prueba de contrastación de hipótesis general

H0: La satisfacción laboral no se relaciona con el desempeño laboral de los trabajadores de Colaromo SRL en el 2021.

Hi: La satisfacción laboral se relaciona con el desempeño laboral de los trabajadores de Colaromo SRL en el 2021.

Tabla 7

Prueba de contrastación de hipótesis general

Correlaciones			Satisfacción	Desempeño
			laboral	laboral
Rho de Spearman	Satisfacción laboral	Coefficiente de correlación	1,000	,498**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	20	20
	Desempeño laboral	Coefficiente de correlación	,498**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	20	20

** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

Fuente: cuestionario aplicado a los trabajadores de Colaromo

En la tabla 7 se observa que el resultado del coeficiente de correlación Rho de Spearman, es 0,498 y de acuerdo a la de estimación de la correlación de Spearman, existe una correlación positiva y moderada. Además el nivel de significancia (Sig .000) es menor a 0,05 como resultado se niega la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna. Por ello se puede manifestar, estadísticamente, que **sí existe relación positiva y moderada entre la satisfacción laboral y el desempeño laboral de los trabajadores de Colaromo SRL en el 2021.**

4.2.2 Prueba de contrastación de hipótesis derivadas

4.2.2.1 Prueba de contrastación de hipótesis derivada 1:

H0: La significación de la tarea no se relaciona con el desempeño laboral de los trabajadores de Colaromo SRL en el 2021.

Hi: La significación de la tarea se relaciona con el desempeño laboral de los trabajadores de Colaromo SRL en el 2021.

Tabla 8

Prueba de contrastación de hipótesis derivada 1

Correlaciones			Significación	Desempeño
			de la tarea	laboral
Rho de Spearman	Significación	Coeficiente de correlación	1,000	,781**
	de la tarea	Sig. (bilateral)	.	,000
		N	20	20
Desempeño	Coeficiente de correlación		,781**	1,000
	laboral	Sig. (bilateral)	,000	.
		N	20	20

** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

Fuente: cuestionario aplicado a los trabajadores de Colaromo

En la tabla 8 se observa el resultado del coeficiente Rho de Spearman, donde el coeficiente de la relación es 0,781 y de acuerdo a la estimación de la correlación de Spearman, existe una correlación positiva alta.

Además el nivel de significancia (Sig .000) es menor a 0,05 como resultado se niega la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna. Por ello se puede señalar, estadísticamente, que **la significación de la tarea y el desempeño laboral sí se relaciona de manera positiva y alta con los trabajadores de Colaromo SRL en el 2021.**

4.2.2.2 Prueba de contrastación de hipótesis derivada 2:

H0: Las condiciones de trabajo no se relacionan con el desempeño laboral de los trabajadores de Colaromo SRL en el 2021.

Hi: Las condiciones de trabajo se relacionan con el desempeño laboral de los trabajadores de Colaromo SRL en el 2021.

Tabla 9

Prueba de contrastación de hipótesis derivada 2

Correlaciones			Condiciones de trabajo	Desempeño laboral
Rho de Spearman	Condiciones de trabajo	Coeficiente de correlación	1,000	,236**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	20	20
	Desempeño laboral	Coeficiente de correlación	,236**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	20	20

** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

Fuente: cuestionario aplicado a los trabajadores de Colaromo

En la tabla 9 se observa el resultado del coeficiente Rho de Spearman, donde el coeficiente de la relación es 0,236 y de acuerdo a la de estimación de la correlación de Spearman, existe una correlación positiva baja.

Además el nivel de significancia (Sig .000) es menor a 0,05 como resultado se niega la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna. Por ello se puede señalar, estadísticamente, que **las condiciones de trabajo sí se relacionan de manera positiva y baja con el desempeño laboral de los trabajadores de Colaromo SRL en el 2021.**

4.2.2.3 Prueba de contrastación de hipótesis derivada 3:

H0: El reconocimiento personal no se relaciona con el desempeño laboral de los trabajadores de Colaromo SRL en el 2021.

Hi: El reconocimiento personal se relaciona con el desempeño laboral de los trabajadores de Colaromo SRL en el 2021.

Tabla 10

Prueba de contrastación de hipótesis derivada 3

Correlaciones			Reconocimient o personal	Desempeño laboral
Rho de Spearman	Reconocimient o personal	Coeficiente de correlación	1,000	,402**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	20	20
	Desempeño laboral	Coeficiente de correlación	,402**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	20	20

** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

Fuente: cuestionario aplicado a los trabajadores de Colaromo

En la tabla 10 se observa el resultado del coeficiente Rho de Spearman, donde el coeficiente de la relación es 0,402 y de acuerdo a la estimación de la correlación de Spearman, existe una correlación positiva y moderada.

Además el nivel de significancia (Sig .000) es menor a 0,05 como resultado se niega la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna. Por ello se puede

señalar, estadísticamente, que **el reconocimiento personal y el desempeño laboral sí se relaciona positiva y moderadamente con los trabajadores de Colaromo SRL en el 2021.**

4.2.2.4 Prueba de contrastación de hipótesis derivada 4:

H0: La remuneración salarial no se relaciona con el desempeño laboral de los trabajadores de Colaromo SRL en el 2021.

Hi: La remuneración salarial se relaciona con el desempeño laboral de los trabajadores de Colaromo SRL en el 2021.

Tabla 11

Prueba de contrastación de hipótesis derivada 4

Correlaciones			Remuneración	Desempeño
			salarial	laboral
Rho de Spearman	Remuneración salarial	Coeficiente de correlación	1,000	,315**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	20	20
Desempeño laboral	Desempeño laboral	Coeficiente de correlación	,315**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	20	20

** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

Fuente: cuestionario aplicado a los trabajadores de Colaromo

En la tabla 11 se observa el resultado del coeficiente Rho de Spearman, donde el coeficiente de la relación es 0,315 y de acuerdo a la estimación de la correlación de Spearman, existe una correlación positiva baja.

Además el nivel de significancia (Sig .000) es menor a 0,05 como resultado se niega la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna. Por ello se puede señalar, estadísticamente, que **la remuneración salarial y el desempeño laboral sí se relaciona de manera positiva y baja con los trabajadores de Colaromo SRL en el 2021.**

4.3 Resultados descriptivos

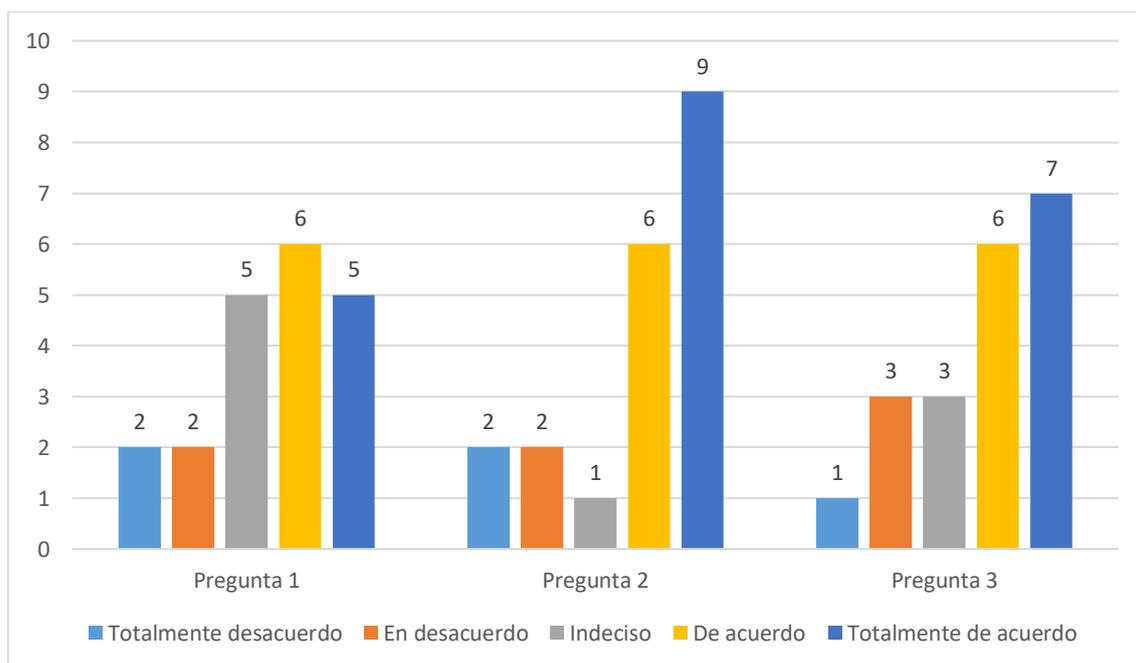
Descripción de resultados

A continuación se presenta gráficamente los resultados obtenidos de las tabulaciones pertinentes a las encuestas realizadas.

4.3.1 Variable Satisfacción laboral

Figura 1

Significación de la tarea

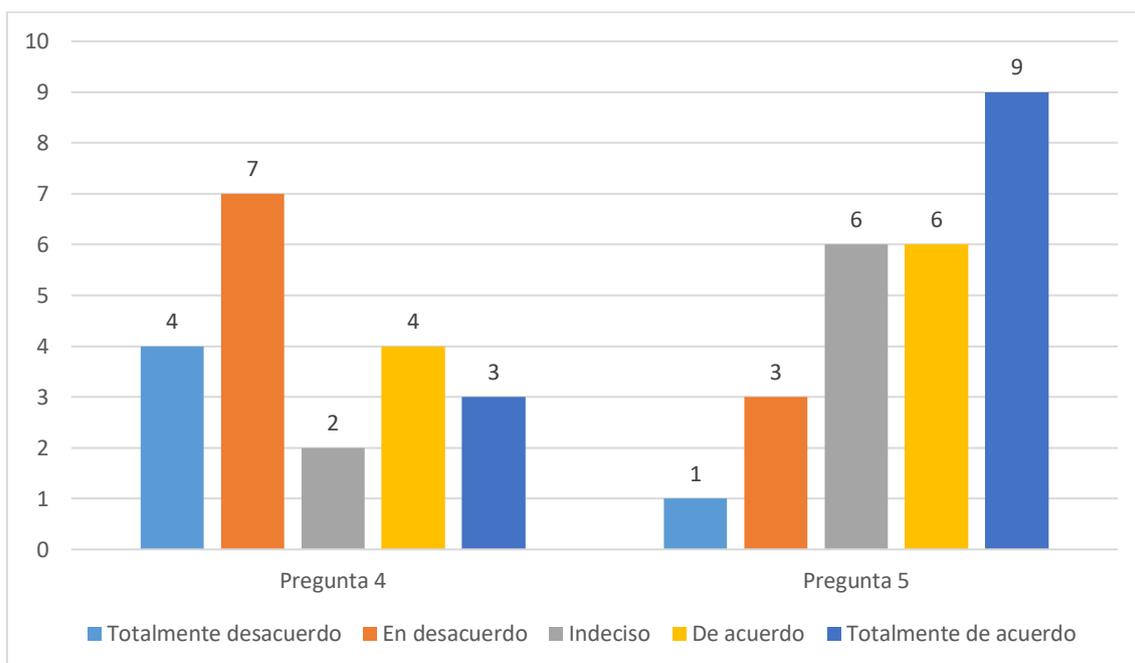


Nota. Resultados obtenidos del cuestionario aplicado a los trabajadores de Colaromo

La figura1 representa los resultados obtenidos de las preguntas correspondientes de la dimensión *Significación de la tarea*, los cuales ponen de manifiesto que los trabajadores de Colaromo, se sienten identificados con las alternativas de acuerdo y totalmente de acuerdo en las tres propuestas planteadas. Es decir, existe importancia en la significación de la tarea en estos trabajadores; no obstante, alrededor del 30% del total de encuestados (dato obtenido de las encuestas realizadas) se hallan en posición contraria o indecisos. Específicamente, 9 son los trabajadores entre desacuerdos e indecisos en la primera pregunta; 5 en la segunda pregunta y 7 en la tercera.

Figura 2

Condiciones de trabajo



Nota. Resultados obtenidos del cuestionario aplicado a los trabajadores de Colaromo

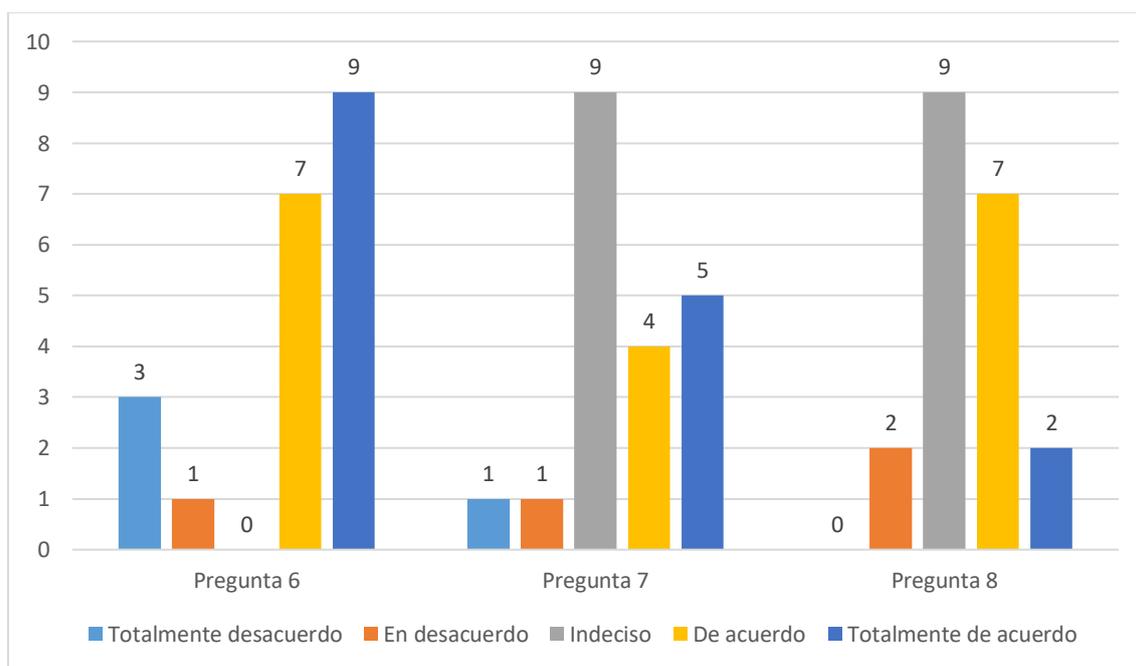
La figura2 representa los resultados obtenidos de las preguntas correspondientes de la dimensión *Condiciones de trabajo*, los cuales ponen de manifiesto que las condiciones de trabajo en la empresa Colaromo son

adecuadas ya que, en la pregunta 4, existen 11 trabajadores (más de la mitad) que mostraron su rechazo hacia algún tipo de disgusto o incomodidad en el horario laboral; asimismo, 15 expresaron su conformidad respecto a la comodidad que sienten en esta empresa (pregunta 5).

No obstante, también se evidenció que alrededor del 30% sienten incomodidad respecto al horario laboral que les toca cubrir. Del mismo modo, otro 30% mantuvo una posición neutra respecto a la comodidad que pueden encontrar en esta empresa.

Figura 3

Reconocimiento personal



Nota. Resultados obtenidos del cuestionario aplicado a los trabajadores de Colaromo

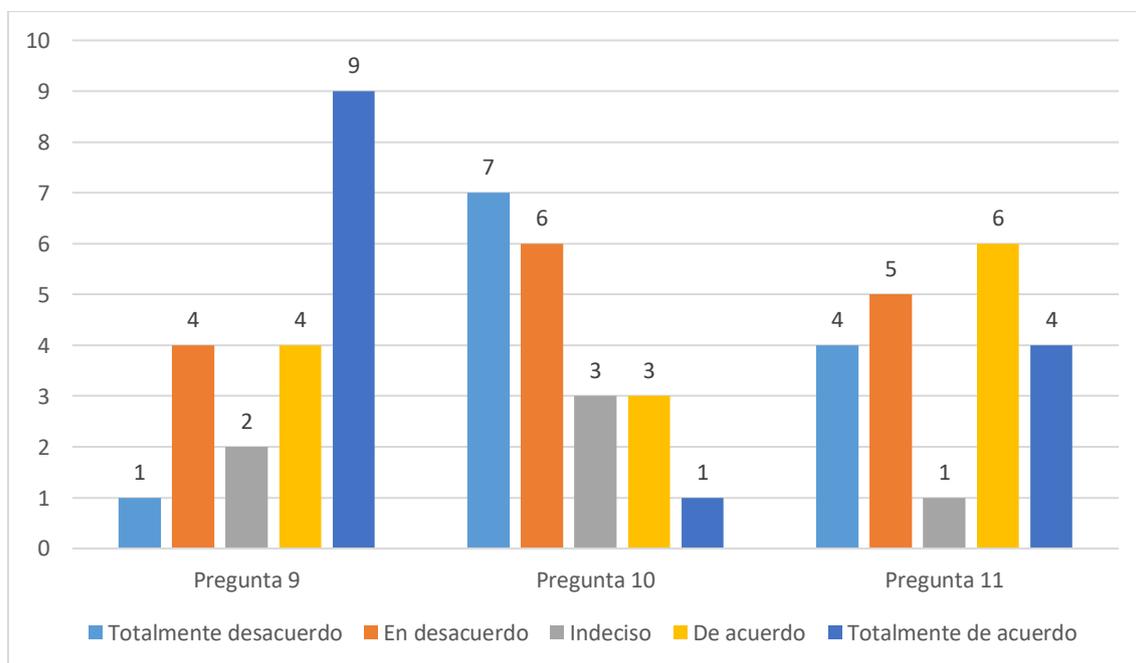
La figura3 representa los resultados obtenidos de las preguntas correspondientes de la dimensión *Reconocimiento personal*, los cuales ponen

de manifiesto que el 80% de los trabajadores de Colaromo sí están convencidos de que llevarse bien con el jefe beneficia la calidad del trabajo; sin embargo, en las preguntas 7 y 8 se puede apreciar que existe un elevado nivel de indecisión (45%) porque estos trabajadores no sienten que los jefes reconozcan o valoren el esfuerzo que realizan estos empleados (pregunta 7) ni sienten que reciben felicitaciones por las buenas o sobresalientes actividades que realizan los trabajadores en pro de la institución (pregunta 8).

Finalmente, se puede apreciar que 45% de empleados de Colaromo aseguran que sus jefes sí valoran sus esfuerzos laborales (pregunta 7) y 45% asegura recibir las felicitaciones del caso al ejecutar buenas acciones al interior de la institución.

Figura 4

Remuneración salarial



Nota. Resultados obtenidos del cuestionario aplicado a los trabajadores de Colaromo

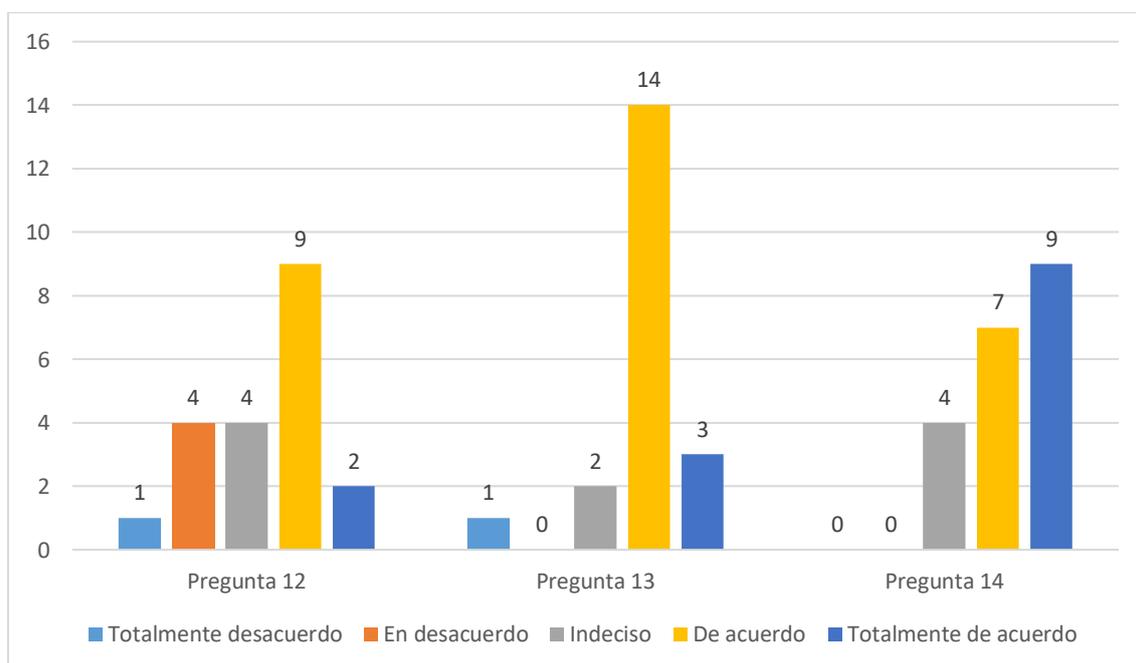
La figura 4 representa los resultados obtenidos de las preguntas correspondientes de la dimensión *Remuneración salarial*, los cuales ponen de manifiesto que el 65% de los trabajadores de Colaromo se sienten convencidos de que la remuneración salarial que perciben es baja y no es aceptable para las funciones que desempeñan; en cambio, solamente el 20% de los trabajadores encuestados se halla satisfecho con la remuneración salarial que perciben.

Respecto a la pregunta 11, referente a la sensación de explotación en esta empresa, las respuestas están distribuidas casi equitativamente entre los que están a favor y los que están en contra de la premisa.

4.3.2 Variable Desempeño laboral

Figura 5

Proactividad

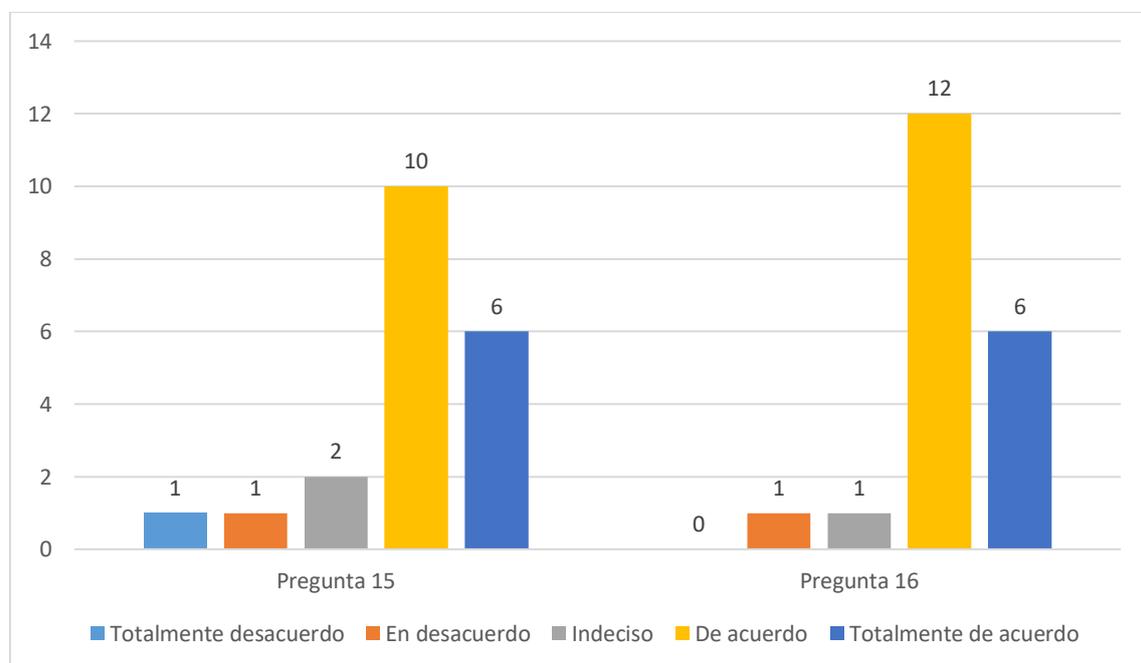


Nota. Resultados obtenidos del cuestionario aplicado a los trabajadores de Colaromo

La figura5 representa los resultados obtenidos de las preguntas correspondientes de la dimensión *Proactividad*, los cuales ponen de manifiesto que los trabajadores evidencian su proactividad para esta empresa, es decir, 55% actúan con su propia iniciativa para intentar solucionar algún problema laboral, 75% plantea mejoras respecto a los procesos y 80% manifiesta una actitud positiva para resolver los posibles inconvenientes que se pueden presentar en la empresa.

Figura 6

Capacidad de servicio



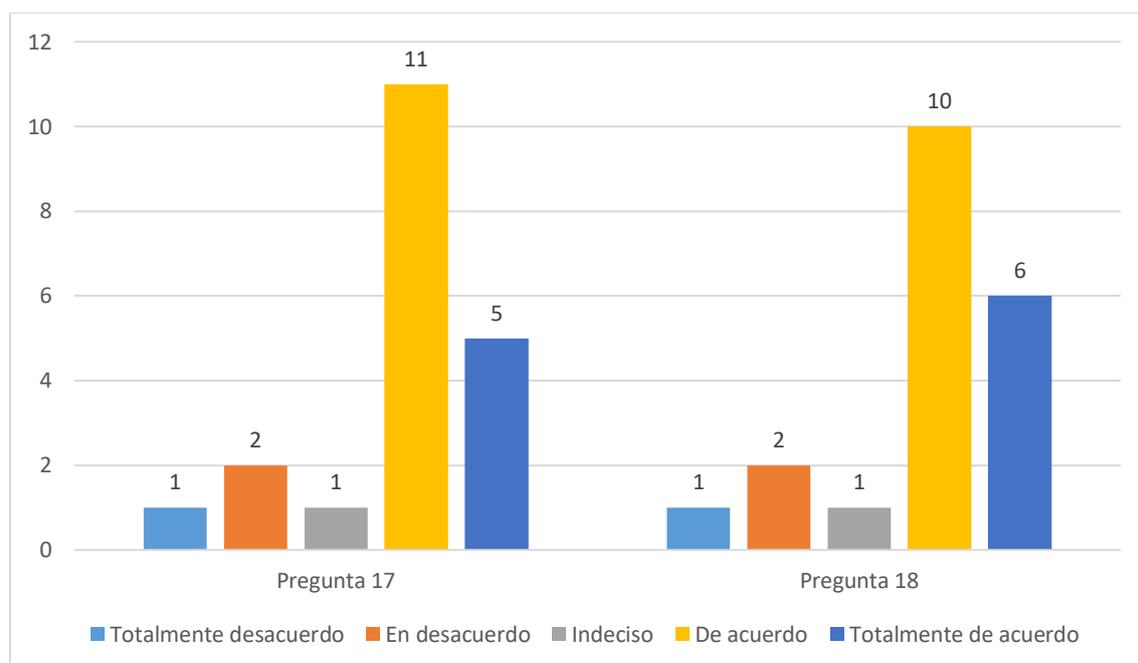
Nota. Resultados obtenidos del cuestionario aplicado a los trabajadores de Colaromo

La figura6 representa los resultados obtenidos de las preguntas correspondientes de la dimensión *Capacidad de Servicio*, los cuales ponen de manifiesto que más del 80% de trabajadores de esta empresa demuestran alta capacidad de servicio. Específicamente, en la pregunta 15, el 80% de los consultados aseguran desempeñarse eficazmente ante las indicaciones de sus

superiores, mientras que en la pregunta 16, el 90% sostiene que muestran un trato con interés, respeto y amabilidad a los demás.

Figura 7

Conocimientos

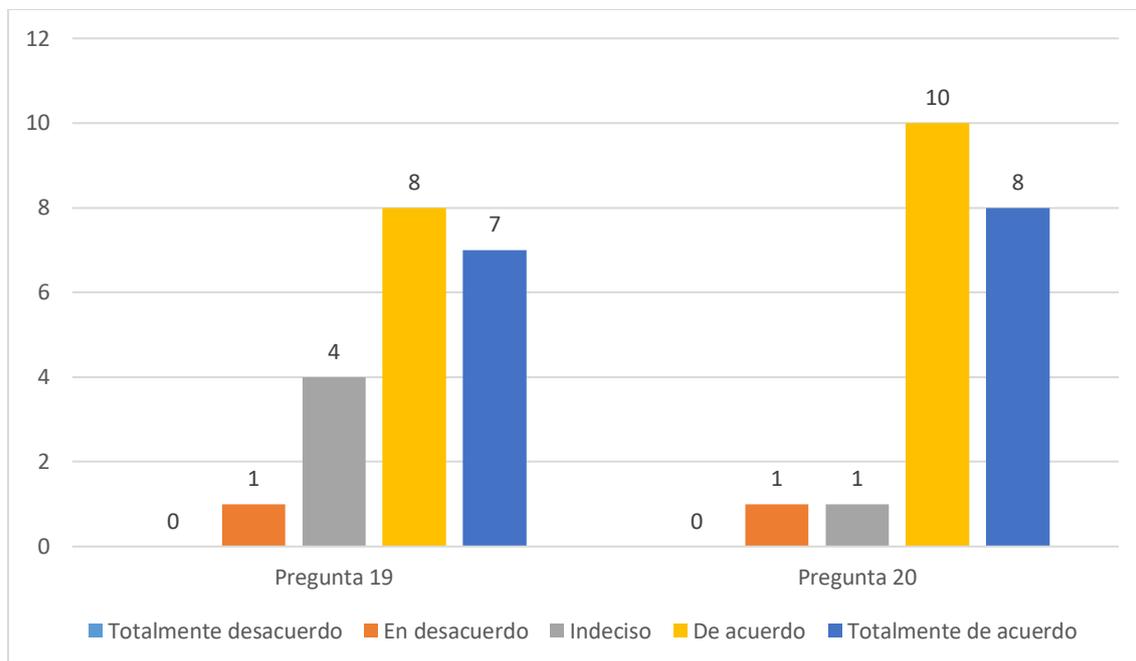


Nota. Resultados obtenidos del cuestionario aplicado a los trabajadores de Colaromo

La figura7 representa los resultados obtenidos de las preguntas correspondientes de la dimensión *Conocimientos*, los cuales ponen de manifiesto que el 80% de los encuestados asegura poseer los conocimientos adecuados para desempeñarse laboralmente y emplean adecuadamente las herramientas y tecnologías que tienen a la mano.

Figura 8

Diligencia en el trabajo



Nota. Resultados obtenidos del cuestionario aplicado a los trabajadores de Colaromo

La figura 8 representa los resultados obtenidos de las preguntas correspondientes de la dimensión *Diligencia en el trabajo*, los cuales ponen de manifiesto que los trabajadores presentan diligencia para el desenvolvimiento laboral. Específicamente, en la pregunta 19, el 75% aseguró presentarse con una actitud positiva durante las horas laborales y, finalmente, en la pregunta 20, el 90% sostuvo que cumple adecuadamente las indicaciones del jefe en la realización del trabajo.

CAPÍTULO V: DISCUSIÓN

Objetivo principal: Respecto a los resultados obtenidos en esta investigación, se puede apreciar que la satisfacción laboral sí se relaciona con el desempeño laboral de los trabajadores de Colaromo SRL en el 2021 de manera moderada. En tal sentido, la investigación realizada por Deza (2017) realizada a 20 piscicultores de la ciudad de Huancavelica evidenció una relación positiva y moderada de la satisfacción laboral y la productividad en estas piscigranjas. En relación a la variable de la satisfacción en el trabajo y la efectividad, eficiencia y eficacia, Deza obtuvo una correlación moderada en cada caso, lo cual concuerda parcialmente con los hallazgos de esta investigación ya que la satisfacción laboral en los trabajadores de Colaromo guarda relación positiva y alta con el desempeño laboral. Del mismo modo, se concuerda con García (2017) quien manifiesta que el desempeño de un puesto laboral obedece a la capacidad y motivación del trabajador.

Objetivo derivado 1: Esta investigación reafirma la última conclusión de Boada ya que la dimensión de la significación de la tarea tiene una relación alta en el cálculo del Rho de Spearman (0.781); por lo que la empresa debe reforzar las acciones en este aspecto para incrementar el desempeño laboral. Por otro lado, la investigación de Boada (2019) confirma los hallazgos realizados en esta tesis ya que estableció la relación positiva y moderada entre la satisfacción laboral y el desempeño laboral. Del mismo modo, Boada asegura que el principal elemento o dimensión que interviene en la satisfacción laboral es la significación de la tarea de los trabajadores. También se concuerda con Gómez et al (2016) quienes sostienen que la significación de la tarea es uno de los elementos que sí influyen en el desempeño laboral. Estos teóricos también manifiestan que este elemento refiere al nivel o grado con el que el puesto obliga a la realización de cierta actividad o procedimiento desde el comienzo hasta la culminación con una consecuencia notoria.

Objetivo derivado 2: En esta investigación se halló que existe una relación baja entre las condiciones de trabajo y el desempeño laboral de los trabajadores de Colaromo SRL. Del mismo modo, Arismendiz (2019) afirma que las condiciones laborales del lugar estudiado deben mejorar, lo cual concuerda con esta investigación ya que el coeficiente de correlación entre las condiciones laborales y el desempeño laboral resultó ser 0.236, es decir, es una relación baja. No obstante, Arismendiz sostiene que los trabajadores manifestaron que sus sueldos son aceptables y cubren sus expectativas laborales y esa conclusión no concuerda con esta investigación porque el 33% están totalmente en desacuerdo en que su sueldo es aceptable. Finalmente, Arismendiz concluyó que otro de los aspectos que influyen negativamente es el reconocimiento personal y/o social ya que los trabajadores aseguraron carecer de buenas relaciones con los compañeros, perciben que el jefe o gerente contiguo no aprecia su esfuerzo. En relación a los teóricos, se concuerda con Gómez et al (2016) quienes refieren que a los colaboradores les afecta su ambiente físico laboral, influenciando en su bienestar individual favoreciendo la ejecución de una óptima labor.

Objetivo derivado 3: En esta investigación se sostiene que se debe valorar más el esfuerzo de los colaboradores ya que la relación es moderada (0.402). En otra investigación realizada por Arismendiz (2019), quien se propuso establecer el nivel de satisfacción dependiendo de ciertos factores, se concluyó que la satisfacción laboral es adecuada y enmarcada en el “promedio” creando una actitud agradable hacia la labor empresarial. Asimismo, Arismendiz sostiene que los jefes deben valorar más el esfuerzo de sus trabajadores. Estas conclusiones concuerdan con lo hallado en esta investigación ya que la satisfacción laboral sí se relaciona significativamente con el desempeño laboral de los colaboradores de Colaromo. Del mismo modo, se coincide con Gómez et al (2016) quienes refieren en este tema que la labor también satisface necesidades de interactivas en la sociedad siendo el comportamiento del jefe o de los superiores uno de los más fundamentales factores de la satisfacción. Por

su parte, Evans y Lindsay (2008) complementan lo expuesto por Gómez et al manifestando que los trabajadores con jefes con mayor tolerancia y más considerados con los subalternos se encuentran más satisfechos.

Objetivo derivado 4: Este objetivo que fue establecer si la remuneración salarial se relaciona con el desempeño laboral se concluyó que sí hay una relación positiva y alta. En esta investigación se halló que existe una relación baja (0.315) entre la significación de la tarea y el desempeño laboral de los empleados de esta empresa a lo que se concuerda con la investigación de Torres (2020) quien estudió la gestión del recurso humano y el desempeño laboral. Torres concluye que existe relación significativa entre las variables. Entre las dimensiones analizadas por Torres se halla la gestión de incentivos la misma que no guarda relación con el desempeño laboral. En cambio, sí se concuerda con Gómez et al (2016) quienes sostienen que la significación de la tarea es uno de los elementos que sí influyen en el desempeño laboral. Estos teóricos también manifiestan que este elemento refiere al nivel o grado con el que el puesto obliga a la realización de cierta actividad o procedimiento desde el comienzo hasta la culminación con una consecuencia notoria. Finalmente, Gómez et al (2016) complementan lo expuesto al referir que el valor monetario que percibe el trabajador de manera quincenal o mensualmente como retribución a los servicios o labores realizadas para la institución. Este método es captado como equitativo por los colaboradores con la finalidad de alcanzar su satisfacción.

CONCLUSIONES

1. Respecto a la hipótesis principal, se halló que existe relación positiva y moderada ($p=0.000 < 0.05$; $r = 0.498$) entre la satisfacción laboral y el desempeño laboral de los trabajadores de Colaromo SRL en el 2021. En otros términos, si la satisfacción laboral se incrementa entonces también lo haría el desempeño laboral en la empresa Colaromo SRL.
2. Respecto a la hipótesis derivada 1, se halló que existe relación positiva y alta ($p=0.000 < 0.05$; $r = 0.781$) entre la significación de la tarea y el desempeño laboral de los trabajadores de Colaromo SRL en el 2021. En otros términos, si la significación de la tarea aumenta entonces el desempeño laboral aumentaría en un nivel alto en la empresa Colaromo SRL.
3. Respecto a la hipótesis derivada 2, se halló que existe relación positiva y baja ($p=0.000 < 0.05$; $r = 0.236$) entre las condiciones de trabajo y el desempeño laboral de los trabajadores de Colaromo SRL en el 2021. En otros términos, si las condiciones de trabajo mejoran entonces el desempeño laboral mejora solamente un poco en la empresa Colaromo SRL.
4. Respecto a la hipótesis derivada 3, se halló que existe relación positiva y moderada ($p=0.000 < 0.05$; $r = 0.402$) entre el reconocimiento personal y el desempeño laboral de los trabajadores de Colaromo SRL en el 2021. En otros términos, si el reconocimiento personal aumenta en esta empresa entonces también incrementa el desempeño laboral de los colaboradores.

5. Respecto a la hipótesis derivada 4, se halló que existe relación positiva y baja ($p=0.000 < 0.05$; $r = 0.315$) entre la remuneración salarial y el desempeño laboral de los trabajadores de Colaromo SRL en el 2021. En otros términos, si aumenta la remuneración salarial, el desempeño laboral aumenta o mejora un poco en los empleados de la empresa Colaromo SRL.

RECOMENDACIONES

1. Plantear estrategias para mejorar los aspectos débiles que presenta la satisfacción laboral de los trabajadores de la empresa comercializadora de alcohol Colaromo SRL.
2. Debido a que la significación de la tarea es el indicador más importante de la satisfacción laboral, se recomienda que Colaromo continúe realizando las actividades concernientes a la significación de la tarea.
3. Reforzar las condiciones de trabajo presentadas en la empresa Colaromo para que aumente el desempeño laboral de los trabajadores de esta empresa.
4. Establecer aspectos que puedan mejorar el reconocimiento personal de los trabajadores, tales como felicitaciones en determinados periodos de tiempo o crear un sentido de pertenencia entre los trabajadores esta empresa comercializadora de alcohol.
5. Mejorar las condiciones de las remuneraciones salariales de la empresa Colaromo para que, de esta manera, se pueda mejorar el desempeño laboral.

FUENTES DE INFORMACIÓN

- Amador, O. (2013, 9 julio). *Teoría de los dos factores de Herzberg*. Recuperado de <https://www.gestiopolis.com/teoria-de-los-dos-factores-de-herzberg/>
- Arcos, F. (2015) *La satisfacción laboral y su relación con el desempeño de los trabajadores en una empresa financiera en la ciudad de Ambato*(tesis de licenciatura). Pontificia Universidad Católica del Ecuador. Ecuador. Recuperado de <https://repositorio.pucesa.edu.ec/handle/123456789/1077>
- Arismendiz, J. (2019). *Nivel de satisfacción laboral de los colaboradores en Agro Industrial San Pedro SAC en la ciudad de Tarapoto 2019* (tesis de licenciatura). Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo. Chiclayo – Perú. Recuperado de http://tesis.usat.edu.pe/bitstream/20.500.12423/2072/1/TL_ArismendizLluñacorJavier.pdf
- Boada, N. (2019). *Satisfacción laboral y su relación con el desempeño laboral de trabajadores operativos en una pyme de servicios de seguridad peruana en 2018* (tesis de licenciatura). Universidad San Ignacio de Loyola. Recuperado de http://repositorio.usil.edu.pe/bitstream/USIL/8684/1/2019_Boada-Llerena.pdf
- Chiavenato, I., (2017). *Administración de recursos humanos*. Décima Edición. México DF, México: Editorial McGraw-Hill Interamericana Editores S.A.
- Dessler, G., (2015). *Administración de recursos humanos*. Decimocuarta Edición. México DF, México: Pearson Educación de México.
- Deza, A. (2017). *Satisfacción laboral y su relación con la productividad de los piscicultores de la comunidad de Pacococha - Castrovirreyna, Huancavelica* (tesis de maestría). Universidad Nacional de Huancavelica. Perú. Recuperado de <http://repositorio.unh.edu.pe/bitstream/handle/UNH/1404/TP%20-%20UNH.POST.%200002.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

- Espaderos, A. (2016) *Relación entre desempeño y satisfacción laboral en el departamento de dirección financiera de la Municipalidad de Santa Lucía Cotzumalguapa (Guatemala)* (tesis de licenciatura). Universidad Rafael Landívar. Guatemala Recuperado de <http://recursosbiblio.url.edu.gt/tesisjcem/2016/05/43/Espaderos-Alejandro.pdf>
- Evans, J. y Lindsay, W. (2008). *Administración y control de la calidad*. Séptima edición. México DF, México: Editorial Cengage Learning
- Flores, R. (2014). *Administración de Recursos Humanos*. México. Editorial Digital UNID
- García, F. (2017). *Descubriendo las áreas ciegas de la alta dirección empresarial*. Ciudad de México-México. Editorial Instituto mexicano de contadores públicos
- Gómez, L., Balkin, D., y Cardy, R., (2016). *Administración de Recursos Humanos*. Octava edición. Edimburgo, Inglaterra. Editorial Pearson.
- Hernández, R., Fernández, C., y Baptista, P., (2015). *Metodología de la investigación*. Séptima Edición. México: McGraw-Hill Interamericana de México.
- Ibarra, C. (s/f.). *Employee Experience: El reto de RRHH frente a la era digital*. Recuperado de <http://www.businessempresarial.com.pe/employee-experience-el-reto-de-rrhh-frente-a-la-era-digital/>
- Info Capital Humano. *Satisfacción laboral: el 76% de peruanos no es feliz en su trabajo*. Recuperado de <https://www.infocapitalhumano.pe/recursos-humanos/noticias-y-movidas/satisfaccion-laboral-el-76-de-peruanos-no-es-feliz-en-su-trabajo/>
- Jefferson, A. (2014). *Programa de satisfacción laboral para el personal de una compañía multinacional con sede en Guatemala, prestadora de servicios de valor agregado en telecomunicaciones para región de Latinoamérica y Estados Unidos ubicada en la ciudad de Guatemala* (tesis de

- licenciatura). Universidad de San Carlos de Guatemala. Guatemala.
Recuperado de http://biblioteca.usac.edu.gt/tesis/03/03_4690.pdf
- Jiménez, A., y Bueno, J., (2008). *¿Qué motiva a sus colaboradores?* Tercera edición. Madrid, España: Fundación Confemetal.
- La República. (24 de enero de 2020). *Empleo: Solo el 24% de los peruanos son felices en su trabajo*. Recuperado de <https://larepublica.pe/economia/2020/01/25/empleo-solo-el-24-de-los-peruanos-son-felices-en-su-trabajo/>
- Lencioni, P. (2018). *Como motivar y comprender a los empleados*. Ediciones Obelisco
- Pablos, M. (2016). *Estudio de Satisfacción Laboral y Estrategias de Cambio de las Enfermeras en los Hospitales Públicos de Badajoz y Cáceres* (tesis doctoral). Universidad de Extremadura. España. Recuperado de https://www.areasaludbadajoz.com/images/datos/docencia_e_investigacion/419drh.pdf
- Rendón, M., Villasís, M. y Miranda, M. (2016), *Estadística descriptiva*. Revista Alergia México. Recuperado de <https://revistaalergia.mx/ojs/index.php/ram/article/view/230/387>
- Robbins, S., Coulter, M., y Decenzo, D., (2017). *Fundamentos de administración*. Décima edición, Ciudad de México, México: Pearson Educación de México S.A
- Torres, C. (2020). *Gestión del recurso humano y desempeño laboral de los trabajadores del servicio de urología Hospital Policía Nacional del Perú Luis Nicacio Sáenz 2019* (tesis de maestría). Universidad San Martín de Porres. Perú. Recuperado de http://repositorio.usmp.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12727/6447/torres_pca.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Tu salario. *Trabajo y salarios*. Recuperado de <https://tusalarario.org/peru/ley-laboral/trabajo-y-salarios>

Anexo N° 1

MATRIZ DE CONSISTENCIA

TÍTULO DE LA TESIS:	SATISFACCIÓN LABORAL Y SU RELACIÓN CON EL DESEMPEÑO LABORAL DE LOS TRABAJADORES DE COLAROMO SRL, ATE – LIMA, 2021.
LÍNEA DE INVESTIGACIÓN	Mypes y emprendimiento
AUTOR	Junior Isaías Martínez Ganoza

PROBLEMAS	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	VARIABLES	DIMENSIONES	METODOLOGÍA
Problema principal	Objetivo principal	Hipótesis principal			
¿De qué manera la satisfacción laboral se relaciona con el desempeño laboral de los trabajadores de Colaromo SRL en el 2021?	Determinar si la satisfacción laboral se relaciona con el desempeño laboral de los trabajadores de Colaromo SRL en el 2021.	La satisfacción laboral se relaciona con el desempeño laboral de los trabajadores de Colaromo SRL en el 2021.	VD: Satisfacción laboral VI: Desempeño laboral	1. Significación de la tarea. 2. Condiciones de trabajo 3. Reconocimiento personal 4. Remuneración salarial 1. Proactividad 2. Capacidad de servicio 3. Conocimiento 4. Diligencia en el trabajo	<ul style="list-style-type: none"> Enfoque: Cuantitativo Nivel: descriptivo-correlacional Tipo: Aplicada Diseño: No experimental Unidad de análisis: <ul style="list-style-type: none"> Empresa Colaromo S.R.L.
Problemas derivados	Objetivos derivados	Hipótesis derivadas		Indicadores	Medios de Certificación (Fuente / Técnica)
PE-1 ¿De qué manera la significación de la tarea se relaciona con el desempeño laboral de	OE-1 Establecer si la significación de la tarea	HE-1 La significación de la tarea se relaciona con el desempeño laboral de los trabajadores de	D1-VI Significación de la tarea	1. Trabajo justo 2. Gusto por el trabajo/actividad. 3. Tarea valiosa/útil.	Encuesta

los trabajadores de Colaromo SRL en el 2021?	se relaciona con el desempeño laboral de los trabajadores de Colaromo SRL en el 2021.	Colaromo SRL en el 2021.	D1-VD Proactividad	<ol style="list-style-type: none"> 1. Iniciativa 2. Búsqueda de oportunidades 3. Capacidad de respuesta 	
PE-2 ¿De qué manera las condiciones de trabajo se relacionan con el desempeño laboral de los trabajadores de Colaromo SRL en el 2021?	OE-2 Comprobar si las condiciones de trabajo se relacionan con el desempeño laboral de los trabajadores de Colaromo SRL en el 2021.	HE-2 Las condiciones de trabajo se relacionan con el desempeño laboral de los trabajadores de Colaromo SRL en el 2021.	D2-VI Condiciones de trabajo	<ol style="list-style-type: none"> 1. Ambiente laboral 2. Horario. 	Encuesta
			D2-VD Capacidad de servicio	<ol style="list-style-type: none"> 1. Fiabilidad 2. Empatía 	
PE-3 ¿Cómo se relaciona el reconocimiento personal con el desempeño laboral de los trabajadores de Colaromo SRL en el 2021?	OE-3 Establecer si el reconocimiento personal se relaciona con el desempeño laboral de los trabajadores de Colaromo SRL en el 2021.	HE-3 El reconocimiento personal se relaciona con el desempeño laboral de los trabajadores de Colaromo SRL en el 2021.	D3-VI Reconocimiento personal	<ol style="list-style-type: none"> 1. Relación con el jefe. 2. Felicitaciones. 	Encuesta
			D3-VD Conocimientos	<ol style="list-style-type: none"> 1. Conocimiento específico 2. Uso de herramientas 	
PE-4 ¿Cómo se relacionan la remuneración salarial con el desempeño laboral de los trabajadores de	OE-4 Comprobar si la remuneración salarial se relaciona con el desempeño laboral de los trabajadores de	HE-4 La remuneración salarial se relaciona con el desempeño laboral de los trabajadores de Colaromo SRL en el	D4-VI Remuneración salarial	<ol style="list-style-type: none"> 1. Cubrir expectativas económicas 2. Sensación de explotación 	Encuesta

Colaromo SRL en el 2021?	Colaromo SRL en el 2021.	2021.	D4-VD Diligencia en el trabajo	<ol style="list-style-type: none">1. Presentación2. Cumplimiento de indicaciones	
--------------------------	--------------------------	-------	--	---	--

Anexo N° 2
Operacionalización de la variable 1

Variable: Satisfacción Laboral		
Definición conceptual: Gómez, et al (2016): “la predisposición frente al trabajo, basada en creencias y valores positivos, los cuales fueron generados por la rutina laboral.” (p.15).		
Instrumento: Cuestionario		Técnica: Encuesta
Dimensiones	Indicadores (Definición Operacional)	Ítems del instrumento
Dimensión 1: Significación de la tarea	Indicador 1: Trabajo justo Nivel con el que el puesto obliga a la ejecución de una tarea o procedimiento desde el inicio hasta el final con un resultado previsible.	Siento que el trabajo que hago es justo para mi manera de ser.
	Indicador 2: Gusto por el trabajo/actividad elemento propiciador de la motivación en los trabajadores de cualquier empresa por demostrar sus capacidades y conocimientos, obtener buenos beneficios económicos o reconocimientos personales o sociales	La tarea que realizo es tan valiosa como cualquier otra.
	Indicador 3: Tarea valiosa/útil Actividad laboral realizada por los trabajadores cuya elaboración guarda un carácter de utilidad haciendo sentir importante al trabajador.	Me siento importante como persona con la actividad laboral que realizo.
Dimensión 2: Condiciones de trabajo	Indicador 1: horario Tiempo designado por la empresa en la que los trabajadores desarrollarán sus actividades y por lo que se tendrán una compensación económica al finalizar el periodo correspondiente o según las condiciones abordadas con el empleador	Me siento bien con mi horario de trabajo.
	Indicador 2: ambiente laboral Espacio físico laboral que influye a los colaboradores en su bienestar individual favoreciendo la realización de un óptimo trabajo.	Me siento cómodo en el ambiente físico en el que trabajo.

Dimensión 3: Reconocimiento personal	Indicador 1: relación con el jefe Grado o nivel de reciprocidad existente con los superiores de una institución permitiendo mayor confianza entre los subordinados y sus superiores.	Llevarse bien con el jefe beneficia la calidad del trabajo. Mi jefe valora el esfuerzo que pongo en mi trabajo.
	Indicador 2: felicitaciones Distribución de funciones equitativamente con los demás compañeros de labores.	Recibo felicitaciones en el trabajo cuando realizo buenas actividades.
Dimensión 4: Remuneración salarial	Indicador 1: cubrir expectativas económicas Grado de suficiencia percibida de los honorarios por los trabajadores de la institución	Mi sueldo es muy bajo para la labor que realizo. El sueldo que tengo es bastante aceptable.
	Indicador 2: sensación de explotación Percepción de realización de labores inadecuadas o adicionales por parte de los trabajadores y que no son cubiertas económicamente por la empresa.	La sensación que tengo de mi trabajo es que me están explotando.

Anexo N° 3
Operacionalización de la variable 2

Variable: desempeño laboral		
Definición conceptual: Milkovich y Bourdeau (citados en Boada, 2019): “La forma cómo el empleado cubre los requerimientos de su trabajo”. (p. 31).		
Instrumento: Cuestionario		Técnica: Encuesta
Dimensiones	Indicadores (Definición Operacional)	Ítems del instrumento
Dimensión 1: Proactividad	Indicador 1: Iniciativa Desarrollo de actividades laborales por cuenta propia del trabajador para buscar solución a inconvenientes que se puedan presentar	Actúo por mi propia cuenta para intentar solucionar algún inconveniente en el trabajo.
	Indicador 2: Búsqueda de oportunidades de mejora Proponer acciones que pueden mejorar la productividad de la empresa.	Planteo mejoras respecto a los procesos y/o acciones de mi área.
	Indicador 3: Capacidad de respuesta Nivel en el que un puesto exige de una pluralidad de distintas actividades para poder desarrollar el trabajo, lo que significa la utilización de variadas habilidades y talentos por parte del trabajador	Tengo una actitud positiva para resolver inconvenientes y problemas que se presentan.
Dimensión 2: Capacidad de servicio	Indicador 1: fiabilidad Respaldar a la ejecución de los objetivos organizacionales, referirse positivamente del centro de labores, o tratar a los demás con respeto.	Cumplo eficazmente los requerimientos del jefe.
	Indicador 2: empatía ayudar a otros trabajadores de la institución u organización cuando requieran algún tipo de apoyo tanto en lo laboral como en el ámbito personal	Trato con interés, respeto y amabilidad a los demás.
Dimensión 3: Conocimientos	Indicador 1: conocimiento específico Conjunto de habilidades y destrezas manuales o intelectuales con los que cuenta la persona que lo vuelven en el indicado para el desarrollo de las funciones profesionales	Poseo los conocimientos suficientes para el cumplimiento adecuado de mis funciones.

	<p>Indicador 2: uso de herramientas. habilidad de los empleados en la utilización de determinados complementos propios en el desenvolvimiento laboral</p>	<p>Conozco y hago buen uso de las herramientas y tecnologías para trabajar</p>
<p>Dimensión 4: Diligencia en el trabajo</p>	<p>Indicador 1: presentación Mostrar confianza o buena actitud al momento de presentarse a laborar</p>	<p>Evidencio una actitud positiva para llegar a trabajar.</p>
	<p>Indicador 2: cumplimiento de indicaciones juicios o ítems emparejados al cumplimiento de la labor encomendada como número de clientes nuevos al mes, volumen de producción, entre otros</p>	<p>Cumplo adecuadamente las indicaciones de mi jefe en la realización de mi trabajo.</p>

Anexo Nº 4
Instrumento de investigación
Escala De Satisfacción Laboral

Apellido, Nombre:.....Sexo: M () F ()

Área de trabajo:.....

Cargo que ocupa:.....

A continuación se presenta una serie de opiniones vinculadas al trabajo y a nuestra actividad en la misma. Le agradeceremos nos responda su opinión marcando con un aspa en la que considere expresa mejor su punto de vista. No hay respuesta buena ni mala ya que todas son opiniones.

TOTAL DE ACUERDO: TA
 DE ACUERDO: A
 INDECISO: I
 EN DESACUERDO: D
 TOTAL DESACUERDO: TD

	TD	D	I	A	TA
SIGNIFICACIÓN EN LA TAREA					
1. Siento que el trabajo que hago es justo para mi manera de ser.					
2. La tarea que realizo es tan valiosa como cualquier otra.					
3. Me siento importante como persona con la actividad laboral que realizo.					
CONDICIONES DE TRABAJO					
4. Me disgusta mi horario.					
5. En el ambiente físico en el que laboro me siento cómodo.					
RECONOCIMIENTO PERSONAL					
6. Llevarse bien con el jefe beneficia la calidad del trabajo.					
7. Mi jefe valora el esfuerzo que pongo en mi trabajo.					
8. Recibo felicitaciones en el trabajo cuando realizo buenas actividades.					
REMUNERACIÓN SALARIAL					
9. Mi sueldo es muy bajo para la labor que realizo.					
10. El sueldo que tengo es bastante aceptable.					
11. La sensación que tengo de mi trabajo es que me están explotando.					

Escala De Desempeño Laboral

Apellido, Nombre:.....Sexo: Masculino () Femenino ()

Área de trabajo:.....

Cargo que ocupa:.....

A continuación se presenta una serie de opiniones vinculadas al trabajo y a nuestra actividad en la misma. Le agradeceremos nos responda su opinión marcando con un aspa en la que considere expresa mejor su punto de vista. No hay respuesta buena ni mala ya que todas son opiniones.

TOTAL ACUERDO TA
DE ACUERDO A
INDECISO I
EN DESACUERDO D
TOTAL DESACUERDO TD

	TD	D	I	A	TA
PROACTIVIDAD					
1. Actúo por mi propia cuenta para intentar solucionar algún inconveniente en el trabajo.					
2. Planteo mejoras respecto a procesos y/o acciones de su área.					
3. Tengo una actitud positiva para resolver inconvenientes y problemas que se presentan.					
CAPACIDAD DE SERVICIO					
4. Desempeño eficazmente los requerimientos del jefe.					
5. Trato con interés, respeto y amabilidad a los demás.					
CONOCIMIENTOS					
6. Tengo los conocimientos suficientes para el cumplimiento adecuado de mis funciones.					
7. Conozco y empleo adecuadamente las herramientas y tecnologías para trabajar.					
DILIGENCIA EN EL TRABAJO					
8. Tengo una actitud positiva cuando me presento a trabajar.					
9. Cumplo adecuadamente las indicaciones de mi jefe en la realización de mi trabajo.					

Anexo N° 5

Prueba de confiabilidad

La confiabilidad fue calculada con apoyo del software SPSS con la fórmula del Alfa de Cronbach. Para este cálculo se tuvo que proceder con encuestar a 20 trabajadores de la empresa Colaromo SRL.

Los resultados obtenidos para la confiabilidad son los siguientes:

Alfa de Cronbach	N° de Elementos
,928	20

Según la tabla de confiabilidad que se muestra a continuación,

Coeficiente	Criterio
Coeficiente alfa >.9	Es excelente
Coeficiente alfa >.8	Es bueno
Coeficiente alfa >.7	Es aceptable
Coeficiente alfa >.6	Es cuestionable
Coeficiente alfa >.5	Es pobre
Coeficiente alfa <.5	Es inaceptable

Fuente: elaborado por la Facultad de Estadística de la Universidad Santo Tomás.

La confiabilidad de la encuesta realizada en buena, por lo que se puede continuar satisfactoriamente con el estudio respectivo.